



De l'intermodalité à la multimodalité: enjeux, limites et perspectives, illustré par un projet d'expérimentation d'une tarification multimodale entre Martigues et Marseille

Aurélie Souchon

► To cite this version:

Aurélie Souchon. De l'intermodalité à la multimodalité: enjeux, limites et perspectives, illustré par un projet d'expérimentation d'une tarification multimodale entre Martigues et Marseille. Gestion et management. 2006. dumas-00412863

HAL Id: dumas-00412863

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00412863>

Submitted on 2 Sep 2009

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Mémoire de stage de fin d'études

De l'intermodalité à la multimodalité : Enjeux, limites et perspectives

*Illustré par un projet d'expérimentation de tarification
multimodale entre Martigues et Marseille*

Aurélie Souchon

Promotion 14 Master TURP

Maître de stage : Joël Dampierre

Président du jury : Bruno Faivre d'Arcier

Expert : Yves Croissant



Sommaire

Remerciements	3
Préambule	4
Partie 1 - Eléments de cadrage du projet multimodal	6
1. <i>Intermodalité et multimodalité : définitions</i>	6
2. <i>De la tarification à la tarification multimodale</i>	9
3. <i>La DDTER et l'intermodalité</i>	15
Partie 2 - Problématique de la mission : les enjeux de la multimodalité	27
1. <i>Pourquoi le choix d'une tarification multimodale entre Martigues et Marseille ?</i>	27
2. <i>Les freins et motivations à la mise en œuvre d'une tarification multimodale</i>	31
Partie 3 - Eléments de méthodologie : la création du projet technique	38
1. <i>Mise à plat de l'offre de transport actuelle entre Martigues et Marseille</i>	38
2. <i>Etude de marché élémentaire</i>	48
3. <i>Coordination entre les acteurs</i>	57
4. <i>Description technique du projet</i>	60
4. <i>Synthèse du projet</i>	64
Partie 4 – Perspectives et limites	66
1. <i>État d'avancement du projet</i>	66
2. <i>Enjeux de la présentation aux AO</i>	66
3. <i>Les recettes</i>	67
4. <i>Valorisation de la nouvelle offre</i>	68
5. <i>Limites du projet</i>	70
Conclusion - Quel développement de la multimodalité pour l'avenir?	73
Table des matières	74
Bibliographie	77
Annexes	78

Remerciements

Je tiens à remercier l'ensemble de l'équipe de la DDTER PACA, au sein de laquelle j'ai été intégrée durant près de 6 mois. En particulier, je remercie Claude Steinmetz, le Directeur Délégué TER en PACA, qui m'a permis de réaliser mon stage au sein de la SNCF.

Je remercie également les membres de l'équipe marketing de Kéolis, qui ont participé à ce projet et plus particulièrement Romain Eliot, pour son aide et son rôle dans la coordination entre les différents acteurs du projet.

De la même façon, je remercie Elisabeth Blanc, directrice adjoint d'EFFIA Sud-Est pour sa participation à l'ensemble des projets pour lesquels j'ai travaillé.

Je tiens enfin à adresser un remerciement tout particulier à Joël Dampierre, mon maître de stage, pour sa grande disponibilité à mon égard, ses enseignements et conseil, ainsi que son implication à mon intégration au monde professionnel.

Préambule

Ce mémoire constitue le résultat de plus de 5 mois de stage passés au sein de la DDTER PACA de la SNCF à Marseille, entre avril et septembre 2006. Il ne représente en aucun cas la totalité du travail que j'ai effectué au sein de l'entreprise SNCF.

Durant ce stage, j'ai pu participer à divers projets, les plus importants étant :

- la mise en place et l'harmonisation de tableaux de bord des responsables de lignes SNCF de la Région PACA. Ce travail était un volet du renforcement du management par ligne qui se développe en PACA pour le transport ferroviaire.
- L'amélioration des services de substitution par autocars en cas de suppression de train, et plus particulièrement pour l'inopiné, en partenariat avec EFFIA. Il s'agissait de faire un état des lieux des suppressions et substitutions de TER en PACA, afin de mettre en lumière les points à améliorer. A partir d'un travail avec le pôle production et les responsables de ligne, il fallait déterminer une nouvelle commande du TER en cas de suppression et créer un cahier des charges explicitant les nouvelles attentes au prestataire (EFFIA).
- La création technique d'un projet d'expérimentation de tarification multimodale.

C'est ce dernier projet que j'ai choisi comme sujet de mon mémoire, car il fait l'objet de développement théorique dont nous pourrions voir la complexité d'application à la réalité. De plus ce sujet me semble être un sujet d'actualité mais surtout d'avenir, tant l'intermodalité et la multimodalité sont appelés à se développer.

Il m'apparaissait important de revenir sur la genèse de ce projet au sein de la DDTER PACA, qui se trouve dans la mise en place d'une synergie entre les entreprises du groupe SNCF. Il existe en effet de nombreuses passerelles entre les 3 entreprises (Kéolis, EFFIA et la SNCF), notamment au niveau des effectifs. Chaque entreprise « détache » certains de ses employés à l'une ou l'autre des 2 autres. Ainsi certains membres de la DDTER ne sont pas cheminots mais employés par KEOLIS ou EFFIA, qui refacture le paiement de la masse salariale à la SNCF. De même, certains cheminots sont détachés à KEOLIS ou à EFFIA.

Mon maître de stage fait partie de ces effectifs détachés puisqu'il est salarié de KEOLIS. Il est donc logique qu'avec ce système de détachements des personnels, les projets qui nécessitent des accords entre les entreprises du groupe fassent l'objet d'une attention particulière. Ces personnels constituent alors des interfaces précieuses dans la mise en œuvre des projets d'intermodalité puisqu'ils ont vocation faciliter la mise en œuvre de solutions communes.

De plus, la signature en 2005 d'un accord sur l'intermodalité par les entreprises du groupe SNCF, démontre la volonté de mettre en place des actions concrètes au niveau local afin de promouvoir l'intermodalité. Ainsi l'article 2 stipule que ces engagements se concrétiseront

« (...) au niveau des réseaux locaux et régionaux par la coopération opérationnelle des transporteurs et d'EFFIA visant à proposer aux AO les solutions intermodales adaptées aux spécificités locales tout en bénéficiant de l'effet d'échelle pour la pérennisation et l'industrialisation des solutions. ».

Les acteurs du transport public SNCF, EFFIA et KEOLIS de la Région PACA ont donc souhaité mettre en place un projet qui soit une première étape dans le développement de l'intermodalité et c'est dans cette volonté de mettre en place des initiatives locales que se trouve la genèse du projet de tarification multimodale. Ce projet a par ailleurs vocation à être rattaché aux actions concrètes découlant de la signature de la charte d'intermodalité des exploitants de la Région PACA.

Ce document a donc vocation à expliciter la démarche qui a été adoptée pour le montage de ce projet multimodal. Il est constitué de 4 parties : une première partie théorique et contextuelle, une seconde mettant en lumière la problématique du sujet abordé, une troisième explicitant la méthode utilisée pour l'élaboration du projet et une quatrième mettant en lumière les perspectives.

Ce document s'adresse aux spécialistes du secteur du transport mais également à tous ceux qui seraient intéressés par les problématiques de l'intermodalité. J'espère donc avoir apporté toutes les indications nécessaires à la compréhension par le plus grand nombre.

Par ailleurs, et afin de faciliter la lecture de ce document, un grand nombre d'acronymes sont utilisés ; la liste détaillée se situe en annexes.

Partie 1 - Eléments de cadrage du projet multimodal

Avant de présenter de façon concrète l'objet de mon stage et la mission qui m'a été confiée, il me semblait important de revenir sur quelques éléments généraux pour mieux comprendre la problématique du sujet. Ces éléments, présentés dans cette partie, sont à la fois des notions théoriques de définition des termes du sujet, mais aussi des éléments de contexte concernant le lieu de stage et l'état des lieux de l'intermodalité en PACA.

1. *Intermodalité et multimodalité : définitions*

Il s'agit de définir clairement les concepts de multimodalité et d'intermodalité ainsi que leurs différentes composantes (offre, information, titres, contrôle, etc.). Une approche théorique des différents types de tarification sera aussi abordée.

1) Définitions

On entend par intermodalité la coordination des modes de transport sur un territoire pour accroître leur performance d'un point de vue global et faciliter leur utilisation.

A noter que nous utiliserons le terme d'intermodalité comme terme générique mais que ce terme regroupe en réalité plusieurs notions :

- **l'intermodalité « de chaînage »**, qui est l'utilisation successive de plusieurs modes de transports au cours d'un même déplacement. Il peut s'agir d'intermodalité entre plusieurs modes de transport en commun utilisés de façon successive au cours d'un même déplacement (bus urbain, puis métro, puis train par exemple). Mais l'intermodalité peut aussi se faire entre des modes de transports individuels (modes doux compris) et des modes de transports collectifs (accès en voiture à un parc relais, puis utilisation des transports en commun urbains par exemple).

Dans ce premier cas, une solution intermodale a pour but de minimiser la contrainte liée à la discontinuité de l'offre.

- **la multimodalité**, qui est la possibilité d'utiliser alternativement plusieurs modes de transport sur une même liaison. Elle est aussi appelée intermodalité alternative. Elle est basée sur la notion de choix et le client multimodal va orienter le choix du mode utilisé différemment selon le jour, l'heure ou le motif de son déplacement. Il cherche à optimiser l'usage de la gamme de transport disponible en jouant sur les avantages de performance intrinsèques à chaque mode.

La notion de territoire est également importante et doit faire l'objet d'une réflexion dans la mise en place d'une tarification intermodale. Dans le cas d'intermodalité « de chaînage », il s'agit de relier entre eux des réseaux qui sont la plupart du temps gérés par des acteurs

différents (AO urbaines, interurbaines...). Pour la multimodalité, la notion de bassin de vie est plus importante. Il s'agit en général d'offrir une réponse à une mobilité quotidienne depuis le lieu de résidence d'une population vers son lieu de travail, d'étude, de loisir, d'achats, etc...

Le but de la mise en place de l'intermodalité est bien d'accroître la performance globale des modes de transport, notamment des transports en commun. En effet, en améliorant la synergie et les interfaces entre les modes de transports, on facilite leur utilisation.

Le rôle du transporteur est alors de rechercher des solutions qui facilitent la vie quotidienne des clients mais le développement de l'intermodalité doit aussi passer par une volonté des AOT de trouver des compromis en termes de prise de décision et de financement des projets. Les projets d'intermodalité font intervenir différentes autorités organisatrices, aux intérêts politiques et économiques souvent divergents. Il en va de même pour les transporteurs, qui, s'ils sont complémentaires, sont aussi parfois concurrents (en particulier dans les projets de multimodalité).

La problématique des projets d'intermodalité est donc triple puisque la difficulté de leur mise en œuvre consiste à coordonner :

- des transporteurs,**
- des AO,**
- et des réseaux aux technicités différentes.**

2) Les composantes de la multimodalité

Les projets de multimodalité sont complexes car ils nécessitent la coordination non seulement des transporteurs et AOT, mais aussi d'éléments techniques propres à chaque réseau de transport.

Nous avons distingué 6 composantes différentes de la multimodalité qui doivent faire l'objet d'une coordination. Nous entendons par composantes tout élément qui entre en ligne de compte dans la réalisation et la réussite d'un projet intermodal. Ces composantes sont les suivantes :

a) L'offre

Tout projet de tarification multimodale doit prendre en compte l'offre existante et voir dans quelle mesure elle est coordonnée. Si les transporteurs ne font pas l'effort de coordination de leur offre, les projets d'intermodalité peuvent être voués à l'échec puisqu'ils ne permettent pas aux clients de trouver un avantage à la nouvelle situation. Pour l'intermodalité de chaînage, l'important est que des correspondances soient assurées de la manière la plus efficace possible afin que le client n'ait pas des temps de correspondances dissuasifs, le but étant bien d'augmenter l'attractivité des transports en commun.

Concernant la multimodalité, le client peut choisir entre différentes alternatives. Les offres doivent donc être complémentaires plus que concurrentes. La complémentarité peut se faire sur les horaires, sur la finesse de la desserte ou encore sur la rapidité des modes...

b) L'information

Pour qu'un projet d'intermodalité soit attractif, il faut que le client puisse disposer de l'information de la manière la plus simple et la plus complète possible. L'information multimodale permet de favoriser l'utilisation des transports publics en renseignant les clients sur l'ensemble des possibilités de déplacements offertes par les transports en commun.

L'information multimodale peut être fournie soit par le biais des nouvelles technologies (Internet, téléphonie mobile, centre d'appel et de relations clients...) soit sur des fiches horaire papier, mais ce support est mal adapté à la complexité de l'information délivrée.

c) Les lieux d'échanges (pôles d'échanges multimodaux)

Le client des transports collectifs est très souvent amené à réaliser des correspondances entre modes au cours de son déplacement et les ruptures de charge constituent un élément essentiel du choix modal. Pour que l'intermodalité ne soit pas ressentie comme une contrainte, il est important d'aménager les lieux d'interconnexion entre les modes. Cela permet de minimiser l'impact des correspondances et de proposer une chaîne de transport fluide. Cela passe par des aménagements physiques permettant un cheminement aisé et une attente confortable, une signalétique efficace et une information de qualité.

d) La tarification

Les tarifications multimodales sont à la fois un levier politique (développement de la mobilité locale, gestion optimale des services offerts par la collectivité) et un levier commercial déclenchant ou non l'utilisation des transports en commun.

Plusieurs solutions sont envisageables :

- juxtaposer les différents tarifs en vigueur avec ou non une incitation financière (plutôt dans le cadre de l'intermodalité de chaînage)
- appliquer une tarification monomodale existante à l'ensemble des modes sur un périmètre défini
- créer une gamme multimodale spécifique, favorisant éventuellement l'intégration tarifaire.

e) Les titres, leurs supports et leur contrôle

L'utilisation de plusieurs modes ou réseaux, de façon successive ou alternative, oblige le client à posséder un titre et donc un support de titre différent pour chaque étape de son déplacement. Une contrainte pratique se pose donc pour le client qui aspire à une simplification.

La billettique peut constituer une solution à cette contrainte : avec un support unique, le client peut alors réaliser l'ensemble de ses déplacements. Mais ces systèmes sont très lourds à mettre en place, d'autant que les transporteurs ne vont pas tous au même rythme. En conséquence, certains systèmes billettiques mis en place ne sont pas interopérables avec les systèmes mis en place par ailleurs. La contrainte technique est alors extrêmement

importante et il faut sensibiliser les AO non seulement à l'intérêt des systèmes billettiques, mais aussi à l'importance de l'interopérabilité avec les systèmes existant afin d'offrir aux clients des solutions multimodales réellement efficaces.

Par ailleurs, avec un titre compatible sur les différents modes et/ou réseaux, on résout le problème du contrôle des titres et de l'accès des clients à chaque réseau. Cela offre un autre avantage de connaître l'utilisation de chaque mode grâce à la validation des titres et ainsi de faciliter la répartition des recettes en cas de tarification intégrée.

f) La distribution/commercialisation

Afin de faciliter l'acte d'achat des services multimodaux, le client a besoin d'un interlocuteur unique. Cela peut passer soit par la distribution des billets de chaque réseau par tous les transporteurs, soit par la création d'un espace de vente multimodal dans lequel le personnel de vente est mutualisé (au sein d'un pôle d'échange par exemple, mais pas obligatoirement).

Dans le cas de la création d'un titre multimodal à part entière, il faut que les clients aient connaissance de son existence, ce qui n'est pas nécessairement évident. La commercialisation des nouveaux titres multimodaux doit donc faire l'objet d'une démarche particulière de marketing. Il faut donc évaluer un budget de communication et la répartition de son financement entre les acteurs, et créer une « campagne » de lancement grâce par exemple au marketing direct, au mailing, à des offres promotionnelles, des jeux concours, etc.

Tous ces points nécessitent donc une concertation entre les partenaires du projet, que ce soit les transporteurs ou les AO, afin de déterminer quelles sont les priorités en termes d'intermodalité et quelle participation financière chacun va apporter.

2. De la tarification à la tarification multimodale

Notre projet intermodal est un projet de mise en place d'une nouvelle tarification. Nous devons donc nous interroger, en plus des questions d'intermodalité, sur ce qu'est une bonne tarification en transports publics.

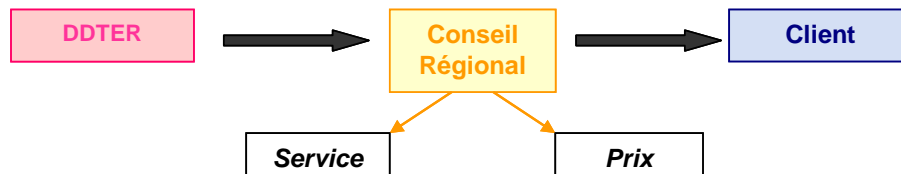
1) Les différents acteurs de la tarification

Les activités transports publics de la SNCF ont cette particularité d'avoir une production régie par un contrat avec une autorité publique (Autorité Organisatrice). Dans le cadre du transport régional, c'est la Région qui décide du service public de transport à mettre en œuvre sur son territoire, des dessertes et de la tarification.

En conséquence, pour les services régionaux, la SNCF, représentée par la Direction Déléguée TER ne décide pas du niveau de service et du prix et sa relation avec le client n'est pas directe. C'est Le Conseil régional (l'AO) qui décide. L'organisation est la suivante :



En conséquence, la liaison suivante existe concernant la fixation du prix d'un service :



La fixation d'un prix au sein même de la SNCF est donc déjà problématique dans la mesure où elle doit satisfaire aux intérêts financiers et politiques du Conseil Régional, aux intérêts commerciaux de la SNCF ainsi qu'à la disposition à payer des clients. De plus, malgré la régionalisation, l'Etat reste un acteur de la tarification puisqu'il fixe au niveau national un certain nombre de principes et règles en matière tarifaire.

2) Qu'est-ce qu'une bonne tarification en transports publics ?

Lors de la mise en place d'une nouvelle tarification, les différents acteurs n'ont pas les mêmes intérêts et la définition d'une « bonne » tarification pour l'un ne correspond pas nécessairement à celle des autres. La difficulté est donc de trouver une tarification qui soit un bon compromis entre les intérêts de chacun.

a) Pour le client

Pour lui, un bon prix correspond à la somme qu'il est prêt à payer pour un service en fonction de l'utilité qu'il en retire. L'utilité du client peut dépendre du type de déplacement réalisé, du motif du déplacement, de la qualité du service offert, de son revenu... cette utilité est variable dans le temps, l'espace et selon le motif du déplacement.

Comme chaque client a des attentes différentes et une perception du tarif différente, alors la segmentation tarifaire est la réponse la plus adaptée (segmentation et proposition de tarifs pour des cibles homogènes).

b) Pour l'AO

Pour l'AO, le tarif correspond au prix du service qu'elle décide de mettre en place, de financer et d'offrir aux usagers (et donc à ses électeurs). Le tarif est un outil de sa politique de transport. La tarification a pour elle 3 objectifs :

- Elle est une source de financement du coût de production du service. A la base, les recettes commerciales ont pour vocation de couvrir les charges d'exploitation mais cet

objectif est de moins en moins poursuivi tant la connexion entre les charges d'exploitation et la politique tarifaire est très faible.

- Elle permet à l'AO de mettre en application la règle du « droit au transport » en favorisant la mobilité des plus défavorisés grâce à des tarifications sociales.

- Elle permet d'attirer et de fidéliser la clientèle, de développer l'utilisation des transports en commun dans une logique d'augmentation du trafic. Il s'agit d'un objectif commercial qui permet d'améliorer la contribution des recettes au financement des charges engagées. L'aspect marketing est aussi important, et l'AO attend des propositions de la part de l'exploitant afin de mieux couvrir des nouveaux besoins grâce à la création de nouveaux produits.

- Elle permet à l'AO de véhiculer une image et de marquer son territoire en s'affranchissant de la tarification nationale.

c) Pour la SNCF

Nous abordons ici uniquement la tarification dans le cas où la SNCF a signé un contrat d'exploitation avec une AO, comme c'est le cas du transport régional.

Dans ce cas la SNCF est impliqué dans le processus tarifaire à 3 niveaux : elle est force de proposition auprès de son AO, elle accompagne l'AO dans ses projet tarifaire grâce à son expertise et elle met en œuvre la politique tarifaire décidée par l'AO. Même si aujourd'hui les régions prennent de plus en plus en main la politique tarifaire, la SNCF doit apporter des garanties de faisabilité technique, de pertinence commerciale et financière à la politique tarifaire déployée par son AO. En particulier, la SNCF reste une force de proposition importante en matière de projets intermodaux.

d) Pour l'Etat

Même si la SNCF contractualise directement avec les régions, l'Etat conserve quand même une place dans la mise en œuvre de la politique tarifaire, car il impose un certain nombre de tarifs sociaux et il homologue l'évolution des tarifs nationaux (notamment la majoration tarifaire kilométrique). Les régions sont donc bien maîtresses de leur tarification, mais cette compétence doit s'exercer dans le respect des principes tarifaires nationaux¹. Les régions peuvent néanmoins décider d'appliquer des tarifs spécifiques sur le territoire relevant de sa compétence, mais dans ce cas, elles doivent supporter les charges d'exploitation supplémentaires éventuelles².

e) Le cas particulier de l'intermodalité

Dans le cas complexe des tarifications intermodales, d'autres acteurs interviennent : les autres AO, opérant sur un territoire différent de celui de la région, et les autres exploitants.

Les AO urbaines ont un objectif commercial et financier prépondérant alors que celui-ci est quasi inexistant pour les AO départementales dont le réseau a pour vocation essentielle le transport des scolaires. Les formules tarifaires sont donc très différentes selon les AO tant les objectifs sont différents. Cela conduit à complexifier la mise en place de tarifications innovantes.

¹ Article 124 de la loi SRU

² Décret du 27 novembre 2001 – article 4

Concernant les autres exploitants, les urbains vont avoir les mêmes objectifs que la SNCF dans de nombreux cas puisqu'ils sont liés à leur AO par des contrats proches de ceux qui lient la SNCF aux régions. Par contre les exploitants départementaux n'interviennent pas dans la politique tarifaire³ qui est prise en charge à presque 100% par les Conseils Généraux.

3) Les tarifications multi et intermodales pour la SNCF

Les tarifications inter et multimodales concernent un grand nombre d'acteurs : plusieurs AO (Conseil Régional, Conseil Général, AO urbaines) et plusieurs exploitants (SNCF, exploitants urbains, transporteurs départementaux) dont les objectifs et les intérêts sont différents voir divergents. Toute la difficulté de la mise en œuvre de ces tarifications réside dans la conciliation des objectifs de chacun, tout en répondant aux attentes de la clientèle.

Dans le cadre du transport régional, la SNCF aura en particulier à cœur de défendre les intérêts des clients du TER, ses intérêts commerciaux et ceux de son Conseil Régional.

Il faut distinguer les tarifications intermodales et multimodales.

a) Les tarifications intermodales

Elles visent l'intermodalité de chaînage. On s'appuie sur les qualités intrinsèques de chaque mode : vitesse et capacité du ferroviaire, maillage de l'urbain.

- Elles permettent à la SNCF d'offrir une solution à ses clients qui habitent dans les zones périurbaines. En effet 40% de la clientèle ferroviaire utilise une correspondance avec le réseau urbain, car le ferroviaire ne peut répondre seul aux besoins de déplacements. En conséquence, l'intermodalité est un enjeu fort voire capital pour maintenir la pertinence du mode ferroviaire et répondre aux besoins de la clientèle TER.

- **Principe de tarification** : il s'agit de juxtaposer le titre ferroviaire et le titre urbain, en pratiquant une réduction tarifaire afin que l'achat conjoint des titres soit moins cher que l'achat séparé des 2 titres monomodaux. L'acte d'achat est alors unique, le client ne possède qu'un seul titre qui lui donne la libre circulation sur une liaison ferroviaire particulière et sur le réseau urbain. Ce type de titre concerne essentiellement les pendulaires réalisant des trajets domicile-travail ou domicile-études.

- Ces tarifications sont d'autant plus prisées que la correspondance entre le fer et l'urbain est efficace, que l'incitation financière est importante pour le client (comparaison coûts/avantages avec la voiture) et que la communication sur le titre commun est bonne.

- Ces tarifications sont déjà très développées en Région PACA, comme nous le verrons plus loin, mais elles ont des taux de pénétration très différents selon les lignes ferroviaires utilisées et les réseaux urbains concernés. De plus, de tels titres n'intéressent pas forcément les réseaux urbains car si la part des clients du TER qui sont en correspondance avec l'urbain peut atteindre 60% dans certaines régions, la part des

³ Sauf pour les lignes faisant l'objet de contrats « aux risques et périls »

utilisateurs des réseaux urbains qui utilisent le TER est de l'ordre de 1%. L'enjeu est donc bien moindre pour l'exploitant urbain que pour la SNCF.

b) Les tarifications multimodales

Elles visent les clients qui utilisent de façon alternative plusieurs modes au sein d'un même espace, et ce en fonction du jour, de l'heure et du motif du déplacement.

- Elles permettent à la SNCF d'offrir des solutions à l'étalement urbain dans les grandes zones urbaines. En effet, dans ce type de zones, les déplacements correspondent à des distances qui s'allongent, contribuant à augmenter la pertinence du mode ferroviaire pour des déplacements quotidiens. En conséquence, la SNCF se doit d'avoir une offre adaptée en termes de desserte et de tarification.

Deux **principes tarifaires** sont envisageables :

- **l'adoption de la tarification urbaine** : l'avantage est de s'appuyer sur une gamme déjà connue, ce qui simplifie la distribution et encourage à la multimodalité. Par contre, le problème est qu'on se limite aux frontières du PTU, et on ne prend donc généralement pas en compte l'ensemble du bassin de déplacement. De plus un problème de recettes peut se poser si l'écart de prix entre la tarification urbaine et la tarification TER est important. Egalement les clients en frontière de PTU sont confrontés à un mur tarifaire⁴ et ce type de tarification est à préconiser uniquement sur les PTU à dimension limitée pour lesquels les enjeux financiers sont plus faciles à maîtriser pour la SNCF.

- **la création d'une gamme multimodale spécifique** : cette gamme vient en complément des gammes monomodales qui continuent d'exister. Il s'agit d'abonnements ou de billets unitaires multimodaux donnant libre accès et libre circulation sur les réseaux urbains et ferroviaires. Le prix des abonnements multimodaux est au moins légèrement supérieur au prix des abonnements monomodaux de chaque réseau. Ainsi, il n'est utilisé que par les clients réellement multimodaux. Dans ce cas, le risque sur les recettes est limité mais la création d'une nouvelle gamme conduit à complexifier l'information pour le client et oblige à mettre en place une communication spécifique.

Pour simplifier les gammes tarifaires et favoriser la multimodalité, on peut envisager à terme une substitution progressive de la gamme multimodale. Cela implique :

- de fusionner intégralement les gammes et les politiques tarifaires commerciales et sociales de chaque AO
- de résoudre le problème d'un niveau de prix compatible avec des déplacements courte distance (urbain) et longue distance (ferroviaire). C'est dans la résolution de cette seconde difficulté que trouve sa justification la tarification zonale.



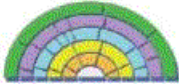

⁴ Mur tarifaire : en frontière de PTU, au sein duquel la tarification est unifiée, la tarification des transports en commun augmente brusquement, contribuant à créer un fossé tarifaire entre les habitants du PTU et ceux hors PTU. C'est ce qu'on appelle un « mur tarifaire ».

4) Etat des lieux des tarifications intégrées

Dans une logique d'intégration très avancée des réseaux de transports collectifs, on peut réfléchir à la fusion progressive des tarifications des différents réseaux afin d'offrir une gamme unifiée aux clients des transports publics. C'est l'étape de l'intégration tarifaire. Cette intégration passe alors, pour des territoires étendus, par la mise en place de tarifications zonales, afin de répercuter des tarifs différents en fonction de la distance parcourue. Il faut donc procéder à un découpage territorial.

Nous ne développerons pas plus cette problématique. Elle ne nous semblait pas concerner directement notre projet, tant elle nécessite un état d'avancement important des projets multimodaux et intermodaux, qui n'en sont pour l'instant qu'à leurs balbutiements en PACA. Nous nous contenterons donc d'une présentation rapide de ce que peuvent être les découpages territoriaux, présentée dans le tableau suivant.

Les différents types de découpages territoriaux

Type de zonage	Section de ligne	Zonage alvéolaire	Zonage alvéolaire concentrique	Zonage concentrique
Représentation schématique				
Logique territoriale	Territoire longiligne	Territoire polycentrique	Territoire monocentrique	Territoire monocentrique
Types de flux	Logique d'OD	Flux multidirectionnels	Flux radiaux et périphériques (agglomération multipolaire)	Flux radiaux
Principes de découpage	Déplacements sans correspondance	Territoire découpé en alvéoles où chaque alvéole est une zone à part entière	Zones concentriques morcelées	Zones concentriques successives définies à partir d'un épicycle
Exemples	SNCF, nombreuses lignes départementales	Luxembourg Zurich (ZVV) Bâle (TNW)	Karlsruhe (KVV) Barcelone Freiburg (RVL)	Ile-de-France, Freiburg (RVL)

Étapes vers la multimodalité sur un territoire régional

Dans le cadre de notre projet, l'intégration tarifaire pourrait, à termes se faire selon le schéma suivant, le type de découpage territorial restant à déterminer par l'ensemble des acteurs du secteurs des transports publics, projet qui n'est pour l'instant pas d'actualité en Région PACA, au contraire de la Région Rhône-Alpes par exemple, dont la démarche d'intégration tarifaire est beaucoup plus avancée.



3. La DDTER et l'intermodalité

1) Présentation de la DDTER Provence-Alpes-Côte d'Azur ⁵

L'activité TER de la Région PACA est rattachée à la branche « Transport Public » de la SNCF qui regroupe toutes les Activités dont la production est régie par un contrat avec une autorité publique. Elle dépend également au niveau local de la Direction Régionale de Marseille, qui regroupe et gère les 4 branches ⁶de la SNCF au niveau régional.

a) Territoire de compétence : la région PACA

Le périmètre de l'Activité TER correspond exactement au territoire de la Région PACA. Néanmoins, certains trains sous la responsabilité du TER PACA peuvent circuler sur le territoire d'autres régions (Languedoc Roussillon et Rhône Alpes) et en Italie.

Les TER exploités par la DDTER PACA circulent donc sur les 6 départements de la région PACA, à savoir, les Alpes-de-Haute-Provence, les Alpes-Maritimes, les Hautes-Alpes, les Bouches-du-Rhône, le Var et le Vaucluse.

⁵ Nous présentons ici uniquement la Direction Régionale de Marseille et plus particulièrement la Direction Déléguée TER. La présentation générale de l'entreprise SNCF ne nous paraissait pas pertinente pour comprendre le contexte du travail effectué

⁶ Les 4 branches de la SNCF : Voyages France Europe (VFE), Transport public, Fret et Infrastructure



Les TER desservent 143 gares en région PACA dont 129 qui sont des gares exclusivement TER. Parmi elles, on compte 13 grandes gares gérées par VFE (Antibes, Monaco, Arles, Marseille St-Charles, Avignon Centre, Avignon TGV, Aix-ville, Aix TGV, Toulon, Cannes-Voyageurs, Nice-Ville, St Raphaël, les Arcs Draguignan) 72 gares régionales et 58 Point d'arrêts non gérés (haltes sans personnel), qui sont gérées par l'activité TER et la Région. L'activité TER a mis en place ces dernières années le pilotage par ligne. Il permet un management plus réactif et plus proche de la clientèle. Le pilotage par ligne est aussi un moyen pour la SNCF de se préparer à répondre à un appel d'offre par lots en cas d'ouverture à la concurrence lors du prochain contrat d'exploitation. Le réseau ferroviaire est donc partagé en 10 lignes, chacune étant gérée par un responsable de ligne.

Les 9 lignes sont les suivantes :

- Marseille-Miramas via Rognac
- Marseille-Miramas via Port-de-Bouc (Via la Côte Bleue)
- Marseille-Toulon-Les Arcs
- Bollène-Avignon-Arles-Miramas
- Nice-Breil-Tende
- Les Arcs-Vintimille
- Cannes-Grasse
- Marseille-Pertuis
- Pertuis-Briançon (ligne des Alpes)
- Avignon-Cavaillon-Miramas

b) La Direction Régionale de Marseille

Elle est dirigée depuis le 1^{er} juillet 2006 par Joseph Moulin et regroupe les 4 branches de l'entreprise SNCF. Son organigramme est le suivant mais il est à noter qu'une réorganisation profonde de la Direction Régionale est en cours.

Elle chapeaute donc en particulier la Direction Déléguée TER.

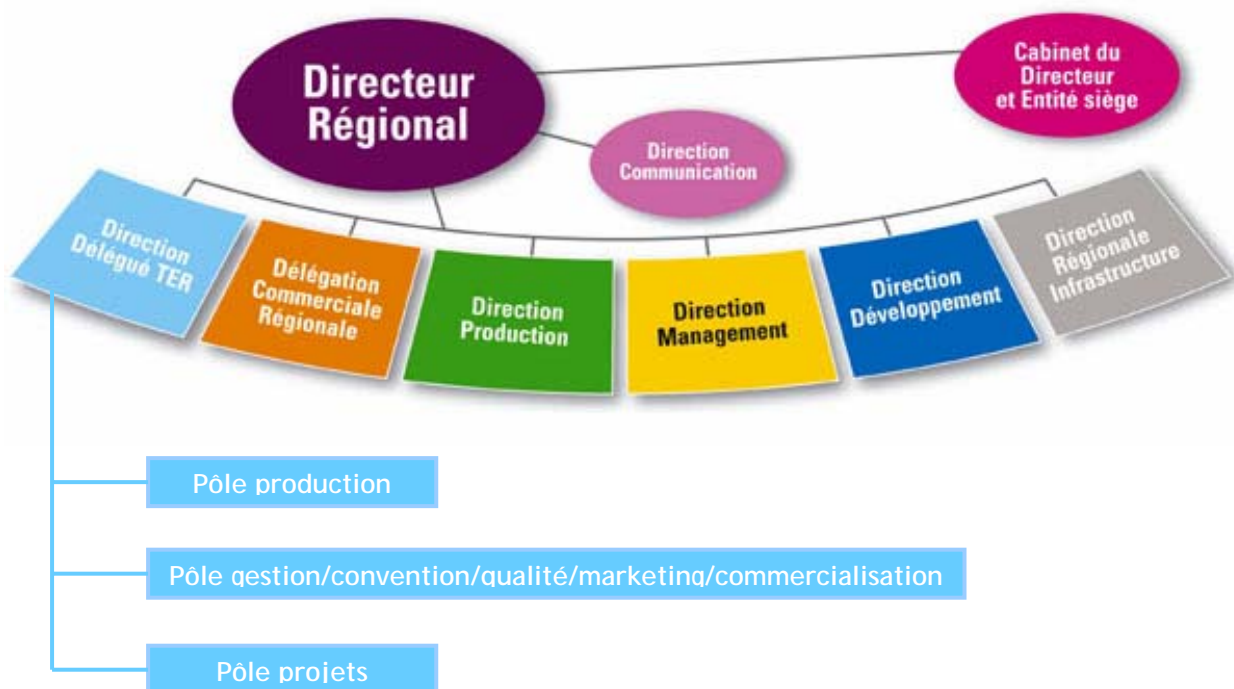
c) La Direction Déléguée TER PACA

Elle est dirigée depuis environ un an par Claude Steinmetz et dépend d'une part de la Direction Régionale de Marseille au niveau local, et d'autre part de la Direction Transport Public au niveau national.

Elle est divisée en 3 pôles : le pôle gestion / conventionnement / qualité / marketing / commercialisation, le pôle projets et le pôle production.

La loi SRU, du 13 décembre 2000, a généralisé l'expérimentation de la régionalisation des transports publics ferroviaires d'intérêt public. Ainsi, depuis le 1^{er} Janvier 2002, les Régions sont devenues Autorités Organisatrices de Transport. Dans le cas de la région PACA, le territoire sur lequel s'exerce le rôle d'AOT du Conseil Régional est celui de la Région entière. Ainsi, l'ensemble des trains régionaux circulant en région PACA sont sous le contrôle du Conseil Régional. Sont donc exclus du domaine de compétence de la Région les trains gérés par la Branche VFE de la SNCF, à savoir les trains grandes lignes (GL, TEOZ, LUNEA) et les TGV. Les TER sont quant à eux gérés par la Région PACA qui en confie l'exploitation à la SNCF par le biais d'un contrat d'exploitation.

La région PACA a été une des régions expérimentales de la régionalisation. Le premier contrat d'exploitation entre la Région et la SNCF date donc de 1997. Un second contrat d'exploitation a ensuite été signé entre les 2 parties en 2002 pour une durée de 5 ans. Il arrivera à échéance le 31 décembre 2006 et c'est pourquoi la DDTER est actuellement en phase de reconventionnement. Ce nouveau contrat n'est pas encore signé mais il pourrait cette fois avoir une durée de 8 à 10 ans.



d) Les compétences de la Région

Le contrat stipule que la région est responsable de la définition de l'offre de service, à savoir : définition des lignes à desservir, des services routiers de substitution, des arrêts, des horaires, des tarifications, des services en gares, des conditions d'information des clients, des objectifs de qualité et de la nature et des caractéristiques des matériels utilisés.

La Région a par ailleurs un pouvoir de contrôle. La SNCF s'engage donc à fournir des tableaux de bords mensuels à la région qui peut vérifier les méthodes et outils servant à l'établissement de ces documents et s'assurer de la bonne exécution et du respect des obligations de la SNCF.

e) Missions et obligations de la SNCF

La SNCF est responsable de l'exploitation du service TER. Elle doit donc s'assurer de la qualité du service fourni et veiller au respect de 5 critères : la réalisation de l'offre, la ponctualité, la qualité des services à bord, la qualité en gare, et la qualité dans les cars. Des objectifs sont donnés à la SNCF sur ces 5 critères et font l'objet d'un système de bonus/malus en cas de dépassement ou non respect de ces critères. La SNCF s'engage par ailleurs à réaliser des études.

- La SNCF s'engage à assurer la continuité du service ferroviaire régional de transport public de voyageurs, sauf en cas de force majeure.

- La SNCF a la maîtrise de la conception et de l'organisation de la distribution des titres de transport.

f) Ce que dit le contrat d'exploitation en matière de tarification

Pour la Région Article II.2 – Tarifs⁷

Comme on l'a dit, c'est la Région qui décide des tarifs en application sur son territoire, en accord avec les principes tarifaires nationaux, mais aussi en accord avec la SNCF.

« La Région décide des tarifs spécifiques qui s'appliquent au service ferroviaire régional dont elle a la compétence, dans le respect des principes du système tarifaire national et des tarifs sociaux décidés par l'Etat. (...) Les décisions et modifications tarifaires relevant de la compétence de la Région, qu'il s'agisse de création, de suppression de titre, de modification de leur prix et/ou des conditions d'accès, interviendront après accord entre les parties. »

Dans le cas particulier de l'intermodalité, comme d'autres signataires que la SNCF et la Région interviennent, des conventions spécifiques sont signées, afin d'intégrer les particularités liées à ce type d'accords.

« Les accords faisant intervenir d'autres partenaires que les signataires, comme les dispositifs de tarifications combinés, font l'objet de conventions particulières et donnent lieu à un avenant au présent contrat. »

Cependant, le contrat stipule qu'en matière de tarification, la SNCF peut être force de proposition auprès de la Région.

« La SNCF peut présenter à la Région des propositions en matière tarifaire, cohérentes avec les objectifs de la Région. ».

⁷ Voir totalité de l'article II.2 en annexe 2



Pour la SNCF Article IV.2 – La tarification

La SNCF est responsable de l'application pratique des tarifications décidées par le Conseil Régional et de l'analyse des impacts financiers pour la SNCF. Le contrat précise par ailleurs que la SNCF peut mettre en place des tarifications temporaires, bien entendu en accord avec la Région et sans modifications financières dans les engagements entre les parties.

« La SNCF peut prendre de sa propre initiative des mesures tarifaires à caractère temporaire dans le cadre de sa politique commerciale et dans le respect du principe d'égalité des clients devant le service public. Elle en informe la Région. Ces mesures n'auront en aucun cas pour effet de modifier les engagements financiers de la SNCF en matière de recettes prévisionnelles ou la contribution financière de la Région. »

2) Etat des lieux de l'intermodalité en PACA

Notre projet de mise en place d'une expérimentation de tarification multimodale ne constitue pas une première étape dans la mise en place de projets d'intermodalité en région PACA. Elle s'inscrit dans la continuité d'un processus de long terme de coordination entre les acteurs pour offrir aux clients des transports en commun des solutions de déplacements facilitées.

La mise en place de solutions intermodales est cependant loin d'être aboutie et c'est pourquoi des projets comme le nôtre permettent d'avancer dans le sens d'une meilleure interaction entre les réseaux de transports en commun. Avant de présenter notre projet, il est cependant nécessaire de faire un état des lieux de l'intermodalité en PACA.

a) Volet intermodalité du contrat d'exploitation

Article IV.4.3. Volet intermodalité

« Dans le cadre du partenariat mis en place pour améliorer la qualité de service du TER et la sécurité, la Région et la SNCF s'efforceront également de promouvoir l'intermodalité par une réflexion commune aussi bien que par des actions concrètes, tant au niveau technique et tarifaire qu'informatif. Il s'agira en effet de coordonner les lignes TER avec les autres modes de transports, urbains et/ou périurbains/interurbains.

Toute participation de l'une ou l'autre des parties à des actions telles que visées ci-dessus ne pourra être menée qu'après concertation avec l'autre partie sur le principe de cette action et sur les modalités de prise en compte des effets de ces actions sur le présent contrat. ».

b) La SNCF et l'urbain : les titres TER+



Les titres

Des titres intermodaux ont été mis en place pour les abonnés du TER en région PACA, et ce à l'initiative de la SNCF. Ces titres n'existent que pour les abonnés du TER. Les clients occasionnels du TER ou titulaires d'une carte de réduction ne bénéficient pas des tarifs intermodaux.

Les titres intermodaux sont les titres **TER+**. Conçus pour les salariés, et depuis peu pour les étudiants, ces abonnements permettent d'effectuer, dans la limite de leur validité, un nombre

illimité de voyages sur un trajet SNCF et sur le réseau urbain correspondant. Ces titres existent pour toutes les liaisons TER. Les réseaux urbains partenaires sont les suivants :

- le réseau Ciotabus à la Ciotat
- les bus de la Marcouline sur Cassis
- le réseau Interbus de Gardanne
- le réseau TUB à Bollène
- le réseau Trigone sur Miramas, Istres et Fos
- TER+ RTM sur Marseille-Blancarde et Marseille-St Charles
- les bus de l'étang sur Pas des Lanciers, Vitrolles, Rognac et Berre
- TER+ STAR sur la ville d'Arles
- TER+ les Bus de la Côte Bleue sur la commune de La Redonne Ensus
- le réseau Bus Azur dans les communes de Cannes, Mandelieu La Napoule, Le Bosquet, La Frayère et Ranguin
- le réseau CARF à Monaco, Cap Martin, Roquebrune, Menton et Carnolès
- le réseau Envibus à Golfe Juan, Juan Les Pins, Antibes, Biot et Villeneuve
- le réseau Sillages dans les communes de Grasse et Mouans-Sartoux.

Les ventes de titres TER+

Ventes de titres TER+RTM

Ventes mensuelles	janv.	fév.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
2005	1 553	1 341	1 040	1 004	1 583	752	706	1 018	1 384	1 226	1 410	982	13 999
2004	1 196	1 005	1 161	706	1 084	964	541	1 062	1 211	1 141	1 633	897	12 601
Variation %	29,8%	33,4%	-10,4%	42,2%	46,0%	-22,0%	30,5%	-4,1%	14,3%	7,4%	-13,7%	9,5%	11,1%

Source : tableaux de bord 2005, SNCF - DDTER PACA (2006)

Total des ventes d'abonnements de travail TER+

Ventes mensuelles	janv.	fév.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.	Total
2005	1 602	1 392	1 073	1 041	1 638	779	728	1 057	1 476	1 328	1 530	1 066	14 710
2004	1 237	1 038	1 201	732	1 129	1 003	568	1 106	1 256	1 185	1 686	933	13 074
Variation %	29,5%	34,1%	-10,6%	42,2%	45,1%	-22,3%	28,2%	-4,4%	17,5%	12,0%	-9,3%	14,3%	12,5%

Source : tableaux de bord 2005, SNCF - DDTER PACA (2006)

Les ventes de titres TER+ concernent essentiellement les abonnements RTM qui représentent plus de 95% des ventes d'abonnement TER+ en PACA. Les titres intermodaux de certains réseaux n'ayant été créés que fin 2005, ils ne sont pas encore bien installés (mais le titre ter+TCRA à Avignon remporte un certain succès puisqu'il n'existe que depuis 6 mois).

Ces chiffres démontrent à quel point ce type de titres est surtout attractif pour les grandes agglomérations avec un réseau de transport dense. Les titres TER+RTM sont bien installés non seulement du fait de la taille de l'agglomération (volume de déplacement important) mais aussi en partie parce que la correspondance à St-Charles avec le métro est très attractive. Pour les autres réseaux, l'utilisation des titres intermodaux est très limitée, car il s'agit le plus souvent

d'agglomérations de petite taille. On voit ainsi qu'à Avignon, le titre, encore peu connu, semble fonctionner. Par ailleurs, les plus grosses agglomérations de la région telles que Toulon et Nice n'ont pas mises en place d'accord, alors que l'intermodalité TER+réseau urbain pourrait être très intéressante pour ces villes qui attirent de nombreux flux

Ventes mensuelles	2005	2004
Ciotabus	181	185
Interbus	113	113
Trigone	10	5
TUB	1	12
Bus de la Marcouline	26	6
Bus de la Côte Bleue	91	71
Bus de l'étang	103	84
STAR	12	9
TCRA	147	-
Bus azur SITP	7	-
Bus riviera française (CARF)	4	-
Bus Envibus (CASA)	16	-
TOTAL	711	485

Source : tableaux de bord 2005, DDTER PACA (2006)

c) Lepilote : moteur de recherche d'information multimodale

Le pilote.com est une réalisation commune aux collectivités et transporteurs du département des Bouches-du-Rhône. Ce site offre un accès unique aux informations concernant les déplacements en transport en commun dans l'agglomération marseillaise et les Bouches-du-Rhône. En outre c'est un moteur de recherche d'itinéraire. Il est né du projet Stradivarius lancé en 1996 par l'Union Européenne et dont l'objectif était d'inciter à l'utilisation des transports en commun par une meilleure information et une tarification intégrée. Lepilote constitue la suite de la composante information. Il vise à favoriser la multimodalité. La mise en oeuvre opérationnelle du service d'information a rendu nécessaire la création de l'association lepilote pour exploiter le serveur.

Ce site permet d'obtenir les horaires, tarifications et informations générales sur les réseaux présents dans les Bouches-du-Rhône, à savoir : la RTM, les Bus de l'étang, les autobus aubagnais, les Bus du Soleil, interbus, ciotabus, les réseaux CUMPM, cartreize (car du CG13) et la SNCF/TER. Il fonctionne bien et remporte un grand succès auprès des utilisateurs de transports en commun des Bouches-du-Rhône.

d) Signature d'une Charte d'intermodalité⁸

Le 3 juillet 2006 a été signée la « Charte d'intermodalité des exploitants de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur » par l'ensemble des transporteurs de la région PACA à savoir : la RTM, la RDT13, Kéolis, Véolia, Transdev, la SNCF, la FNTV ainsi que par l'UTP.

Cette charte définit le cadre à l'intérieur duquel les entreprises de transport public de personnes de la Région Provence Alpes Côte d'Azur entendent agir pour promouvoir et proposer des projets de services intermodaux. Elle est le fruit de la croyance des opérateurs et des AOT en la

⁸ Voir la totalité de la charte en annexe 6

nécessité d'associer les modes pour proposer une offre de transport public complémentaire et attractive. L'idée est d'arriver à surmonter la complexité de la mise en place de projets intermodaux du fait des découpages institutionnels propres au secteur des transports publics : sur le territoire régional, la compétence d'organisation des transports collectifs est partagée entre les communes, les établissements publics de coopération intercommunale, les départements, la Région et l'Etat, ce qui complexifie la mise en place pratique des projets intermodaux. Cependant, il ne s'agit pas pour les exploitants d'agir du fait d'une inaction des AOT. Les AO ont été informées de cette prise de position et les exploitants se positionnent simplement comme force de proposition pour la mise en place de tels projets.

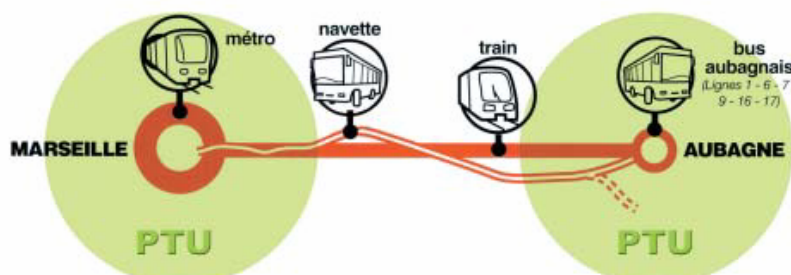
Les signataires de la charte s'engagent à :

- Soutenir et encourager les initiatives intermodales prises sur le territoire de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.
- Proposer des initiatives susceptibles de donner à l'intermodalité une dimension et un souffle nouveaux.
- Améliorer in fine le service et le confort des voyageurs.
- Par ailleurs, les signataires ont identifié 6 éléments clefs sur lesquels ils veulent agir : l'offre de transport, le système d'information, la tarification, la billettique, les lieux d'échanges et de correspondance et le tourisme.

Notre projet de mise en œuvre d'une tarification multimodale peut donc s'intégrer dans cette volonté des exploitants de proposer des solutions nouvelles en matières d'intermodalité. Nous veillerons donc à l'insérer dans cette démarche comme l'une des premières réalisations concrètes.

e) Une expérimentation réalisée en 2001 entre Marseille et Aubagne

Lors du projet européen CONCERT et de son volet français Stradivarius, une expérimentation d'information et de paiements multimodaux a été mise en place sur l'aire marseillaise. Ce projet comportait un volet information multimodale (le site de recherche d'itinéraire *lepilote*), un volet système billettique/monétique (création d'une carte à puce) et un volet tarification (création d'un tarif multimodal). C'est ce dernier volet qui nous intéresse. L'axe choisi en 2001 pour cette expérimentation fut l'axe Marseille-Aubagne par lequel transitent environ 220 000 déplacements chaque jour, dont 6 000 sont effectués en transports en commun (car et train).



L'expérimentation, qui a duré 8 mois, consistait en la mise en place d'une tarification multimodale intégrant les réseaux en lien avec Marseille et Aubagne. Le but était d'expérimenter le nouveau système sur environ 2 000 personnes.

Le site d'information multimodale : il s'agit du site www.lepilote.com.⁹

Le système billettique/monétique : il s'agissait de la création d'une carte à puce permettant de charger des titres de transports de l'axe Marseille-Aubagne, à savoir les titres du réseau des bus aubagnais, les titres de la RTM, les titres SNCF ou encore les titres des navettes du Conseil Général. La carte permettait de charger les tarifs habituels propres à chaque transporteur et les titres multimodaux, conçus spécialement pour l'expérimentation. La carte était aussi un porte-monnaie électronique, c'est-à-dire une réserve d'argent, chargée par le client, lui permettant de payer tout parcours non couverts par un abonnement.

La tarification multimodale : lors de l'expérimentation, des titres multimodaux ont été créés. Ils permettaient de prendre, avec un même titre de transport, 6 lignes du réseau des bus aubagnais (lignes 1-6-7-9-16-17), le réseau RTM, les navettes du Conseil Général et la ligne TER de la SNCF entre Aubagne et Marseille. Plusieurs titres ont vu le jour :

- Un pass jour : le tarif tout public était de 40 Frs (6 € environ) et le tarif jeune¹⁰ de 30 Frs (4,5 € environ)
- Un forfait semaine glissant : il concernait les salariés et les jeunes et coûtait 120 Frs (18 € environ)
- Un forfait mois glissant : il concernait les salariés et les jeunes et coûtait 420 Frs (63 € environ)

Principes de tarification :

La tarification pratiquée se basait sur le principe suivant : il s'agissait de juxtaposer les 4 tarifs des 4 réseaux concernés, et de les baisser d'environ 25% chacun. Cela permettait d'avoir un tarif multimodal intéressant pour le client puisque moins cher que l'achat juxtaposé des 4 titres.

$$\text{Tarif multimodal} = \text{titre bus aubagnais} \times 0,75 + \text{titre TER} \times 0,75 + \text{titre navette CG13} \times 0,75 + \text{titre RTM} \times 0,75$$

La mise en place des titres multimodaux n'a pas suscité l'engouement attendu et il n'y avait pas les 2000 personnes nécessaires à l'expérimentation. Les AOT ont alors décidé d'abaisser le prix du titre hebdomadaire à 65 Frs (9,8 € environ) afin promouvoir l'expérimentation qui a alors fonctionné. Les ventes se sont faites quasi exclusivement sur les titres hebdomadaires puisque les tarifs mensuel et journalier n'étaient plus compétitifs par rapport au titre hebdomadaire.

La répartition des recettes se faisait par rapport aux validations enregistrées, mais la SNCF n'était pas favorable à ce système car les abonnés du TER ne valident pas leur titre de transport.

Les leçons à tirer de l'expérimentation¹¹ :

⁹ Voir paragraphe précédent

¹⁰ Le tarif jeune s'applique aux moins de 26 ans

¹¹ A noter qu'aucun retour d'expérience ne m'a été fourni et que je n'ai pas pu accéder à des données chiffrées sur cette expérimentation (notamment en termes de recettes). Les commentaires découlent donc d'entretiens avec les personnes ayant travaillé sur le projet à l'époque.

L'expérimentation a duré 8 mois environ et le système a bien fonctionné auprès des clients des transports en commun grâce au prix attractif du titre hebdomadaire. Pour le client, la simplification de l'acte d'achat et l'utilisation d'un titre unique ont été de réels progrès. Mais un problème de répartition des compensations s'est posé car le prix de ce titre ne reposait pas sur un principe de tarification mais sur une volonté des AO de voir fonctionner l'expérimentation. En conséquence, un prix aussi attractif n'était pas applicable en dehors de l'expérimentation, puisqu'un problème de recettes se posait. Il n'était donc pas pérenne et généralisable à d'autres OD.

En outre, la ligne TER et les navettes du Conseil Général sur l'OD Marseille-Aubagne ne présentent pas le même niveau de service. Notamment, pendant l'expérimentation, le service assuré par les navettes a été renforcé. L'offre du CG13 est cadencée, et de très bonne qualité par rapport à la liaison SNCF qui présentent des problèmes de qualité de service. Un déséquilibre s'est donc créé entre les 2 transporteurs, avec un report de clientèle et le système n'était donc pas intéressant si il conduisait à une diminution des recettes pour l'un des partenaires. Egalement, le problème du partage des recettes était accentué par le système de validation car il était beaucoup plus difficile de faire valider les titres par les clients du train que par ceux des bus ou des cars. Les recettes redistribuées à la SNCF étaient a priori sous-estimées.

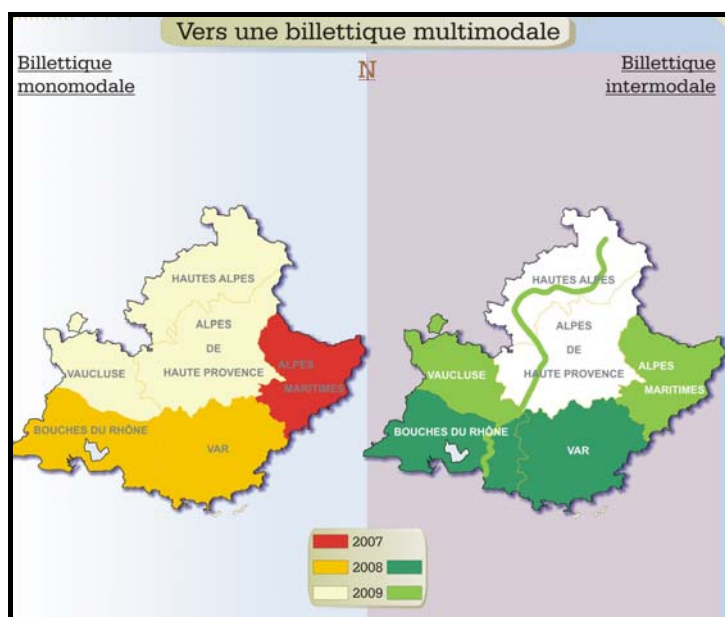
Cette expérience pose le paradoxe suivant : elle a été très intéressante pour les clients mais pas suffisamment pour les transporteurs, de sorte que le système n'a pas été pérennisé. Elle constitue cependant une base intéressante pour notre travail, puisqu'on voit que pour fonctionner, une tarification multimodale doit avoir un prix très attractif et que la répartition des recettes ne doit pas se baser sur le principe de validation mais sur un système autre. De plus, l'OD Marseille-Aubagne présente des enjeux financiers très importants du fait des volumes de déplacements entre les 2 villes et constituait donc une zone sensible pour un début de mise en place de la multimodalité.

f) Mise en place de la billettique

La SNCF et la Région PACA ont décidé de la mise en œuvre prochaine de la billettique pour les TER. Il s'agit d'abandonner les supports magnétiques classiques pour les abonnés et les utilisateurs fréquents du TER au profit de l'utilisation d'une carte à puce.

Calendrier prévisionnel :

- Déploiement de la billettique monomodale (TER) sur les Alpes-Maritimes en 2007, le Var et les Bouches-du-Rhône en 2008 et le reste de la région en 2009.
- Mise en œuvre de la billettique intermodale (TER + réseaux urbains/interurbains) sur les Bouches-du-Rhône et le Var en 2008 et le reste de la Région en 2009.
- Réflexion sur la mise en place d'une tarification zonale et multimodale et à de nouveaux modes de paiement et de nouveaux partenariats multiservices (parking, location de vélos...) ensuite.



source : MTI, fond de carte ADDE-1999- Données : SNCF 2005

La complémentarité avec les autres modes peut en partie être résolue par la mise en place d'une billettique compatible avec l'ensemble des systèmes existants dans l'urbain et interurbain, offrant ainsi aux utilisateurs un titre unique à l'échelle de leur bassin de déplacements quotidiens.

L'un des intérêts de la carte à puce est qu'elle a une mémoire lui permettant de stocker de l'information. Elle facilite donc la multimodalité par la possibilité d'utiliser un support unique sur lequel est enregistrés l'achat de plusieurs abonnements pour des réseaux différents ou l'achat d'un abonnement combiné. Pour que cela soit possible, il faut que les systèmes billettiques des exploitants soient interopérables, c'est-à-dire compatibles entre eux (pour le chargement et la validation des titres ou en cas de contrôle d'accès obligatoire lors de la montée sur le réseau).

Les AO doivent donc s'entendre lors de la création des systèmes billettiques. Mais la billettique n'a pas été mise en place partout de façon coordonnée et simultanée et certains réseaux sont équipés depuis plusieurs années. En conséquence, les technicités choisies ne sont pas toujours compatibles et la SNCF, qui met en place la billettique de façon plus tardive, devra s'assurer de la compatibilité de son système avec ceux déjà en place.

3) La synergie groupe SNCF

a) Les entreprises du groupe

La synergie évoquée concerne :

La DTP : Direction du Transport Public, qui chapeaute les activités TER, et qui est une des 4 branches de la SNCF.

KEOLIS : qui regroupent des entreprises exploitantes dans l'urbain et l'interurbain. La SNCF est propriétaire de 44,5% du capital de KEOLIS, mais n'est pas l'actionnaire majoritaire du groupe.

EFFIA : qui est responsable des activités connexes. La SNCF est propriétaire de la totalité du capital de l'entreprise.

b) L'accord sur l'intermodalité

Le 28 novembre 2005, un accord a été signé entre les entreprises du groupe SNCF, à savoir Kéolis, la SNCF et Effia afin de renforcer leur coopération et permettre aux AO de mieux répondre aux besoins des clients des transports collectifs. L'objet de l'accord porte sur la promotion et la gestion des services intermodaux.

Article 1 : « la SNCF, EFFIA et KEOLIS ont décidé de promouvoir et de gérer des services intermodaux, et d'engager une démarche commune visant à proposer aux AO des actions coordonnées pour :

- améliorer l'offre de porte à porte (...)
- rechercher les meilleures complémentarités modales (...)
- faciliter l'accès au train et aux autres modes lourds (...)
- déployer des systèmes tarifaires et de distribution multimodaux (...)
- mettre en œuvre des système d'information (...) ».

Notre projet s'intègre donc également dans cette démarche et les entreprise EFFIA et KEOLIS seront donc nécessairement intégrées à sa réalisation.

Partie 2 - Problématique de la mission : les enjeux de la multimodalité

Environ un tiers des clients du TER sont en correspondance avec un autre réseau de transports collectifs. Il était donc nécessaire, afin de faciliter la vie des utilisateurs des transports en commun, de créer des passerelles fortes entre les différents réseaux en correspondance. L'intermodalité tient alors un rôle majeur dans l'amélioration de l'attractivité des transports collectifs.

Par ailleurs, on a vu que les Autorités Organisatrices de Transports s'intéressent de plus en plus aux systèmes intermodaux et intègrent des clauses de développement de l'intermodalité dans les conventions signées avec les exploitants. Bien conscients de ces enjeux, les transporteurs commencent à se positionner sur le sujet et la SNCF souhaite être un des leader de l'intermodalité des transports collectifs en développant des outils innovants et en multipliant les réalisations. C'est pourquoi la SNCF, EFFIA et KEOLIS ont signé en 2005 l'accord d'intermodalité afin de promouvoir les engagements locaux entre les réseaux TER et KEOLIS et les agences EFFIA pour la mise en œuvre de solutions intermodales.

Force est de constater que si de nombreux projets d'intermodalité ont été mis en place afin de faciliter les correspondances entre le train et les réseaux urbains, peu de solutions multimodales ont vu le jour (excepté en Île-de-France). Notamment, en Régions, il n'existe pas de tarifications permettant de prendre les cars interurbains ou le train, sur des liaisons intercités.

C'est pourquoi nous avons souhaité créer un titre de transport nouveau, dans le cadre d'une expérimentation, qui, sur une liaison spécifique de la région PACA, permettrait de prendre alternativement le train ou le car avec le même titre de transport. L'expérimentation consistera donc en la mise place d'une tarification multimodale permettant de prendre indifféremment, et avec le même titre de transport, un car interurbain ou un TER entre Martigues et Marseille.

Si la problématique est claire, à savoir, trouver des solutions concrètes pour la mise en œuvre d'un projet multimodal, la démarche à adopter l'est beaucoup moins et c'est pourquoi cette partie a pour vocation d'expliquer pourquoi il sera réalisé dans le cadre d'une expérimentation, pourquoi le choix s'est porté sur la liaison entre Martigues et Marseille et quels sont les freins à la mise en œuvre d'un tel projet.

1. Pourquoi le choix d'une tarification multimodale entre Martigues et Marseille ?

1) Le rôle de la synergie EFFIA-KEOLIS-SNCF

Il faut bien être conscient que la simple volonté de développer l'intermodalité pour faciliter les déplacements des clients des transports collectifs n'est pas une raison suffisante à l'étude d'un tel projet pour une entreprise, tant la multimodalité sera à terme un sujet éminemment stratégique pour la SNCF.

La synergie entre les entreprises SNCF a alors joué un rôle primordial : elle a permis la naissance d'un projet multimodal en estompant les aspects concurrentiels et financiers, que nous détaillerons plus tard.

La démarche engagée en PACA a été la suivante : les acteurs des entreprises « Groupe SNCF » ont souhaité mettre en place des réunions mensuelles pour travailler au développement des synergies et décliner localement l'accord de coopération sur l'intermodalité. Ces réunions ont été baptisées « Comité St Charles » et visaient dans un premier temps à identifier les sujets communs, puis s'assurer des avancements des projets communs. Concernant le sujet de la tarification multimodale, la démarche adoptée fut la suivante :

- identifier les sites sur lesquels la SNCF et Kéolis disposent d'une offre alternative
- définir le contenu de l'expérimentation
- rechercher les partenariats complémentaires (AO, réseaux urbains)
- monter l'expérimentation

2) Objectifs du projet pour le développement global de l'intermodalité en PACA

Ce projet, s'il constitue une première expérimentation, aura aussi à terme des impacts sur le développement global de l'intermodalité en PACA.

- **A court terme** : faire une expérimentation présentant peu de risques financiers, et démontrer que la mise en place de tels projets est possible.
- **A moyen terme** : définir un produit duplicable
- **A long terme** : passer à une logique d'intégration plus globale des modes de transports dans la région en s'appuyant par la suite sur la billettique, l'expérimentation entre Martigues et Marseille ayant constitué une première étape

On est bien dans la logique du passage de solutions intermodales, dont le développement est déjà en marche à des solutions multimodales, qui peuvent constituer une première étape vers une intégration tarifaire régionale future.

3) Pourquoi une expérimentation entre Martigues et Marseille ?

a) *Le choix de l'expérimentation*

Il s'agit ici de justifier le choix de la méthode expérimentale par rapport à la méthode classique qui consisterait à proposer la mise en place définitive d'une nouvelle tarification.

La mise en place d'un tel projet nécessite la concertation de nombreux acteurs : les 2 AO (le Conseil Régional et le Conseil Général), les 2 exploitants (la SNCF et la société des transports Robert), mais également les réseaux urbains en correspondance¹² et EFFIA. L'expérimentation permet alors d'avoir une démarche pragmatique et une mise en œuvre rapide.

¹² A noter que les réseaux de Martigues et Marseille fonctionnent en régie et qu'il n'y a donc pas besoin de passer successivement par une AO et un exploitant.

De plus elle permet une prise d'initiative de la part de la SNCF. En effet, l'article IV.2 du contrat d'exploitation des services ferroviaires régionaux stipule que « *la SNCF peut prendre de sa propre initiative des mesures tarifaires à caractère temporaire dans le cadre de sa politique commerciale (...)* ». L'expérimentation, dont la durée sera précisée par avance, rentre bien dans le cadre des mesures tarifaires temporaires.

Les avantages de la méthode expérimentale :

- dans le cadre d'une expérimentation, il n'est pas indispensable de respecter de façon scrupuleuse la réglementation en matière de tarification et les principes habituels de compensation.
- l'expérimentation présente l'avantage de pouvoir se désengager facilement en cas d'échec, même si le but est bien évidemment de pérenniser la nouvelle tarification
- l'expérimentation permet de contourner un certain nombre de lourdeurs institutionnelles et d'avoir une mise en œuvre rapide du projet

b) Le choix de Martigues-Marseille

Le choix de la liaison Martigues-Marseille est le fruit d'une réflexion et de la volonté de contourner du mieux que possible diverses contraintes.

Contrainte 1 : identifier les sites sur lesquels la SNCF et Kéolis ont une offre alternative

Cinq OD ont été recensées sur la Région PACA comme pouvant faire l'objet d'une tarification intégrée :

- Martigues - Marseille
- La Ciotat - Marseille
- Arles - Avignon
- Toulon - Hyères

Contrainte 2 : identifier les OD ne présentant pas des enjeux financiers trop importants

L'OD la Ciotat-Marseille a été écartée de par l'importance des enjeux financiers en présence. Les enjeux sont également importants entre Toulon et Hyères, qui accueillent de nombreux déplacements pendulaires. Au contraire, entre Arles et Avignon, il n'y a pas assez de clientèle.

La liaison Martigues-Marseille présente un bon compromis puisqu'elle est l'objet de déplacements pendulaires, mais d'importance bien moindre.

Contrainte 3 : vérifier les lieux de correspondance

Le problème de l'OD Toulon-Hyères est qu'on est que l'offre autocariste entre les 2 villes est intégrées au réseau urbain depuis l'extension du PTU de Toulon jusqu'à Hyères, bien que cette offre soit réalisée par un transporteur interurbain.

Concernant, l'offre en car entre Arles et Avignon, elle pose le problème d'être calée sur les horaires de la gare Avignon TGV et non sur ceux des TER, ce qui conduit à l'exclure de notre projet d'expérimentation.

Quand à la liaison entre Martigues et Marseille, le problème se trouve dans la localisation de la gare de Martigues, qui est excentrée. Mais des bus urbains circulent, qui font la liaison entre la gare et le centre ville de Martigues (où circulent également les cars).

Conséquences

Le choix se porte sur Martigues-Marseille, qui présente le meilleur compromis.

Mais :

Il faut obligatoirement intégrer le réseau urbain de Martigues : on passe donc à un projet qui est à la fois multimodal et intermodal.

A noter que la RTM sera également intégrée au projet, d'une part pour le rendre plus pertinent du point de fait du grand nombre de clients concernés par cette correspondance mais aussi pour des raisons de compatibilité tarifaires, que nous verrons dans la 3^{ème} partie.

c) Les flux entre les 2 villes



Les 2 villes sont séparées par une quarantaine de kilomètres. Marseille est la préfecture des Bouches-du-Rhône et compte environ 808 000 habitants, contre 44 400 à Martigues¹³. La commune de Martigues est située en bord de l'Etang de Berre, où sont localisées de nombreuses entreprises de l'industrie pétrochimique. De par la distance qui la sépare de Marseille, Martigues est à l'origine de déplacements pendulaires vers Marseille.

¹³ Source : recensement de la population, INSEE (2005)

Lors du recensement de 1999 de l'INSEE, les flux domicile-travail et domicile-école entre Martigues (et les communes proches de Martigues) et Marseille étaient les suivants :

	Flux domicile→travail		Flux domicile→école		Total
	sortants	entrants	sortants	entrants	
Martigues→ Marseille	1128	733	415	54	2330
Port de Bouc→ Marseille	227	240	117	8	592
St-Mitre-les-Remparts →Marseille	106	17	49	2	174
Total	1461	990	581	64	3096

Source recensement INSEE (1999)

Environ 3 000 personnes transitent chaque jour entre Martigues (et ses environs) et Marseille pour des déplacements pendulaires. Les déplacements de loisirs ne sont ici pas pris en compte. On sous-estime donc le nombre total de déplacements entre les 2 villes. De plus, on peut penser que depuis 1999, les flux ont augmenté du fait de la périurbanisation mais aussi parce qu'un nombre important de facultés ont été délocalisées d'Aix-en-Provence vers Marseille, augmentant le nombre de déplacements domicile-études entre Martigues et Marseille au détriment des déplacements entre Martigues et Aix.

En tout, 2000 flux vers Marseille concernent les personnes habitant l'agglomération de Martigues et 1000 flux vers Martigues proviennent de personnes habitant Marseille.

Les pourcentages de personnes utilisant les transports en commun (car ou train) entre Martigues et Marseille sont difficiles à estimer précisément. Ils sont dans tous les cas bien inférieurs à 10%, voire à 5%.

Les flux entre les 2 villes sont donc limités, en comparaison avec les 220 000 flux évoqués plus haut pour la liaison Marseille-Aubagne.

2. Les freins et motivations à la mise en œuvre d'une tarification multimodale

Il faut expliciter au mieux quelles sont les contraintes et les motivations de chacun à la mise en œuvre d'un tel projet. La partie 1 mettait déjà en lumière un certain nombre de contraintes, en explicitant la diversité des acteurs dans ce type de projets et les contraintes techniques (systèmes billettiques) et physiques (lieux d'échange). Cette complexité va être rattachée ici plus précisément à notre projet, au travers de la présentation des acteurs, de leurs positions et des systèmes techniques de chacun. Nous évoquerons ensuite les problèmes financiers qui peuvent bloquer de tels projets.

1) La multiplicité des acteurs et leur position

a) Les transporteurs

Les interurbains

- la SNCF (la DDTER PACA) ¹⁴
- La Société des Transports Robert. Cette filiale de Kéolis exploite 2 lignes pour le Conseil Général des Bouches-du-Rhône : Martigues-Marseille et Marignane-Marseille. Elle a un parc de 55 cars et emploie une soixantaine de personnes. Elle a en particulier en charge l'exploitation de la ligne 34 qui relie Port Saint Louis et Martigues à Marseille. Elle n'est pas, contrairement à la SNCF, propriétaires des recettes des lignes qu'elle exploite, et qui sont conventionnées par le CG13. Les transports Robert assurent également du transport scolaire, du transport de personnel et possède une activité tourisme.

Les 2 entreprises sont à l'origine du projet, dans le cadre de la mise en place d'actions locales découlant de l'accord d'intermodalité des entreprises du groupe SNCF. Leurs objectifs sont relativement communs étant donné qu'ils sont partenaires dans ce projet.

Objectifs des interurbains

- Offrir aux clients communs du TER et du car des solutions de déplacements simplifiées et de qualité
- Démontrer en interne au Groupe SNCF la mise en œuvre d'une synergie locale entre la SNCF, EFFIA et KEOLIS
- En cas de succès, décliner l'opération sur d'autres sites, c'est-à-dire créer à moyen terme un produit groupe SNCF applicable à d'autres liaisons sur lesquelles circulent parallèlement une ligne TER et des cars interurbains exploités par KEOLIS.
- Pour la SNCF, l'intérêt est de dupliquer ce projet également aux liaisons exploitées par d'autres transporteurs que les filiales Kéolis, celles-ci n'étant pas présentes sur l'ensemble du territoire de la Région.

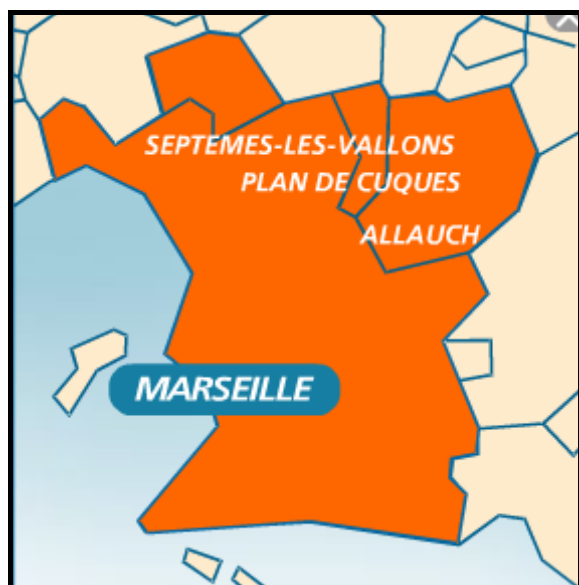
Les urbains

- **la RTM** : c'est une régie municipale au statut d'EPIC. Elle est donc dotée d'une autonomie financière et dispose des biens nécessaires à l'exploitation du réseau, la propriété restant à la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole (MPM). Elle assure les services de transports urbains sur Marseille et sur les communes limitrophes d'Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes les Vallons, incluses dans la MPM, qui regroupe 18 communes autour de Marseille. Elle exploite 2 lignes de métro, 79 lignes de bus et 2 lignes de trolleybus, soit 600 véhicules qui, en 2003, ont transporté environ 77 millions de personnes.

- **Les Bus du Soleil** : c'est une régie directe qui exploite le réseau de transports urbains de Martigues, Port de Bouc et Saint Mitre les Remparts. Neuf lignes et une navette desservent les

¹⁴ Voir présentation dans la partie 1

90 000 habitants des 3 communes de la Communauté d'Agglomération de l'Ouest de l'Etang de Berre (CAOEB), qui est donc Autorité Organisatrice et exploitant du service (puisqu'on est dans le cadre d'une régie directe).



Territoire desservi par la RTM



Territoire desservi par les bus du Soleil

source : site www.lepilote.com (2006)

Intérêts des urbains

- Participer aux projets intermodaux dans le cadre de la mise en oeuvre de la Charte d'intermodalité
- Proposer aux clients des bus du soleil qui utilisent le TER une solution de déplacement simplifiée (la solution existant déjà pour les clients de la RTM)
- Innover dans les services de transports en commun

b) Les AO

CG13¹⁵

Le Conseil Général est l'Autorité Organisatrice des transports interurbains et scolaires routiers à l'intérieur du périmètre du département des Bouches-du-Rhône. Il définit le contenu du service souhaité et en confie l'exploitation à des transporteurs privés. Le conseil Général a alloué un budget de 60 408 115 millions d'euros aux transports pour l'année 2006. Il s'est par ailleurs engagé dans une politique très volontariste d'amélioration des dessertes par l'augmentation des fréquences et le cadencement des horaires ainsi que d'amélioration des correspondances avec les réseaux urbains. La conséquence est que l'attractivité du réseau a augmenté avec une hausse moyenne de la fréquentation de 10 à 15% par an.

¹⁵ Voir plan du réseau en annexe 2

Exemple de liaison cadencées : **Aix-en-Provence / Marseille** (230 voyages par jour, toutes les 5mn en heure de pointe), **Aubagne / Marseille** (77 navettes quotidiennes, un départ toutes les 10mn en heure de pointe et toutes les ½ heures en heure creuse).

Le Conseil Régional PACA ¹⁶

La Région est l'Autorité Organisatrice des transports ferroviaires régionaux qui sont exploités par la SNCF. Avec un trafic en augmentation de plus de 50% en six ans, la Région enregistre pour ses trains la plus forte hausse de l'hexagone. La politique en matière de transport est donc très volontariste, avec des réouvertures de lignes, la mise en place de tarifications attractives et le renouvellement du matériel notamment. En matière d'intermodalité, il existe un article spécifique dans le contrat d'exploitation afin de développer des solutions intermodales.

Les AO urbaines

On ne les prendra pas en compte, étant donné que les réseaux de Martigues et Marseille fonctionnent en régie. Nous considérons que seules la RTM et les Bus du Soleil seront nos interlocuteurs et que la CAOEB et MPM n'interviendront pas directement dans le projet.

Intérêts pour les AO

- Proposer et tester une solution innovante aux clients des transports en commun
- Faciliter l'utilisation des transports publics pour les usagers réguliers, qui sont par ailleurs des électeurs de la zone concernée par le projet
- promouvoir le développement des transports en commun et encourager la mobilité multimodale et globale en améliorant l'attractivité des réseaux par la mise en place de solutions multimodales

c) EFFIA¹⁷

L'entreprise intervient dans les projets d'intermodalité par la conduite et la mise en œuvre de projets d'information intégrant l'ensemble des offres de transport public de certaines régions (Pays de la Loire, Midi-Pyrénées, Ile de France). Dans notre projet, l'entreprise aura seulement pour vocation d'intervenir dans la répartition des recettes.

2) Les problèmes de compatibilités techniques

De nombreux blocages techniques peuvent empêcher la bonne marche des projets multimodaux. Voici donc une présentation de ceux auxquels nous nous sommes heurtés.

a) Les systèmes billettiques et leur contrôle

Les systèmes de validations des titres ont été mis en place sur chaque réseau de manière indépendante et non concertée. C'est pourquoi aujourd'hui on a des titres qui ne sont pas toujours compatibles entre eux.

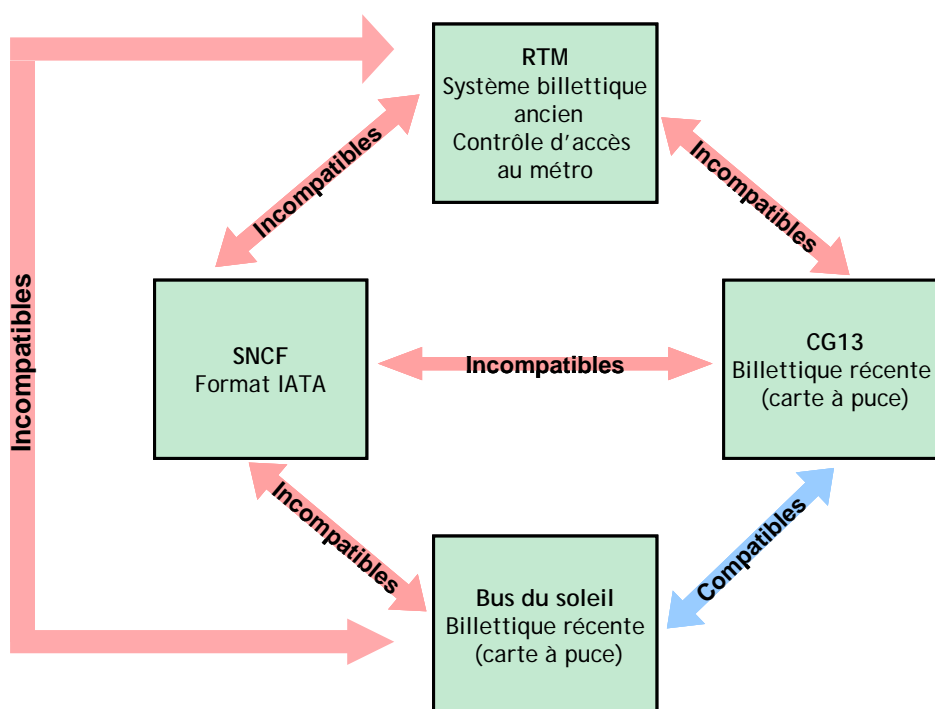
¹⁶ Voir les compétences en matière de transport en première partie

¹⁷ Voir présentation de l'entreprise dans la partie 1

La SNCF : pour l'instant, elle utilise des titres au format IATA. Il s'agit de titres papier avec une piste magnétique et compostage en gare, avant la montée dans le train. Concernant les abonnements, il n'y a pas de validation systématique sur le réseau. Les titres SNCF ne permettent donc pas d'accéder aux réseaux où le contrôle ne se fait pas à vue.

La RTM : la RTM est équipée d'un système billettique ancien à piste magnétique, ne permettant pas de stocker beaucoup d'information. La validation sur le réseau est obligatoire et le métro est fermé (l'accès n'est possible que par validation d'un titre RTM).

Le CG13 et les bus du soleil : ils sont équipés d'un système billettique récent de type carte à puce. Les bus du Soleil ont volontairement mis en place un système compatible avec le système du CG13. Il est donc possible de charger des titres intermodaux permettant l'accès aux 2 réseaux sur ce type de support.



Conséquences pour le projet

- En termes de multimodalité, il n'est pas possible d'avoir un support unique pour accéder aux réseaux CG13 et TER
- En termes d'intermodalité, seuls les bus du soleil et le réseau CG13 sont compatibles

b) La distribution des titres

Il n'existe actuellement pas de point d'information et de distribution multimodal. Les distributions de chaque réseau se font sur des points de ventes différents.

Seules la gare routière de Marseille St Charles distribue des titres RTM en plus des titres CG13. Mais il s'agit de titres spécifiques créés spécialement en partenariat avec le CG13 et la gare routière ne distribue en aucun cas l'ensemble des titres RTM. Les titres bus du soleil sont vendus à Martigues, mais du fait de la compatibilité avec le système billettique du CG13, la correspondance peut être enregistrée directement sur le support CG13.

La difficulté pour les titres IATA de la SNCF est qu'ils ne peuvent pas être « pré-encodés » et vendus ailleurs qu'en guichet ou distributeur SNCF, or il est très coûteux de mettre en place des machines de ventes SNCF. Il faut donc être sûr d'avoir un volume de vente suffisant et de ne pas vendre un seul type de titres. De plus, même les titres TER+RTM ne sont pas vendus dans un lieu unique : le client achète son abonnement TER et va ensuite dans un guichet dédié, ouvert seulement quelques jours en fin et début de mois, pour faire valider son titre RTM. Il existe 2 guichets de ce type : un dans la station de métro à St Charles, et l'autre à La Joliette.

A noter que la mise en place d'une plateforme de vente et d'information multimodale est évoquée dans le cadre de la rénovation de la gare St Charles, mais aucune étude n'a été lancée. Cette plateforme poserait un problème de répartition des coûts entre transporteurs car elle nécessiterait une mutualisation du personnel et sa formation à l'ensemble des gammes distribuées. En outre, quels systèmes de compensation financière crée-t-on ? Chaque exploitant participe-t-il au financement du lieu au prorata des ventes de ses titres ou définit-on à l'avance les charges de chacun ?

Dans tous les cas, un tel lieu nécessite une coordination longue entre les acteurs, et il ne sera pas mis en place lors du lancement de notre projet.

Conséquences pour le projet

- Les problèmes de compatibilité créent des problèmes de distribution des titres multimodaux
- Il faudra a priori faire encoder les titres multimodaux dans plusieurs points de vente

3) Concurrence et enjeux financiers

On travaille dans le cadre de l'intermodalité sur des problématiques de complémentarité entre les réseaux. Ainsi, chacun a besoin de l'autre pour améliorer son attractivité et augmenter le nombre de clients des transports en commun.

Dans le cas de titres TER+réseaux urbain, le TER a besoin de la complémentarité avec le réseau urbain car une grande partie de ses clients sont en correspondance avec celui-ci lors de leur arrivée en gare (cela est surtout vrai dans les grandes agglomérations). De même, l'exploitant urbain est intéressé par l'amélioration de l'attractivité du train qui peut lui apporter de nouveaux clients en correspondance sur le réseau urbain.

D'un point de vue financier, on cherche donc à améliorer les recettes par des augmentations de fréquentation sur les réseaux.

Dans le cadre de la multimodalité, la problématique est différente. On est dans une logique d'amélioration du service pour le client. La vocation est donc d'apporter un service novateur pour augmenter la fréquentation, mais les offres qui participent au projet sont en réalité concurrentes. En effet, on propose au client un titre lui permettant de choisir son mode de transport pour une même liaison. Si les temps de parcours ou la qualité de service sont trop déséquilibrés, la clientèle va alors se reporter sur le mode le plus efficace et peut-être abandonner le mode qu'elle utilisait auparavant. En conséquence, pour un titre alternatif financé par les 2 réseaux, si la répartition des recettes se fait sur la fréquentation, on peut avoir des baisses de fréquentation et donc de recettes pour un des réseaux.

Cela a ainsi été le cas lors de l'expérimentation entre Aubagne et Marseille, où l'offre cadencée des navettes du CG13 a conduit à une baisse de la fréquentation des TER. Cela a été d'autant plus préjudiciable que les enjeux financiers sont extrêmement importants entre ces 2 villes.

C'est donc pourquoi en général, les AO et les transporteurs craignent la mise en place de tels projets, car ils permettent à leur clientèle de « tester » la concurrence.

Conséquences

- Avec un titre multimodal, on donne au client la possibilité de comparer les offres pour une même liaison, pour un coût faible (voire nul)
- en cas de différence notable de qualité de service, un report modal entre les 2 réseaux de transport en commun est possible (et même facilité par le titre multimodal)
- la répartition des recettes entre les exploitants peut donc être déséquilibrée, le titre ne profitant qu'à l'un des 2 réseaux
- il faudra vérifier que les offres des 2 réseaux ne sont pas trop déséquilibrées et que des modifications d'offres importantes ne sont pas prévues

→ *l'expérimentation sur une OD peu fréquentée permet de tester la multimodalité sereinement*

Partie 3 - Eléments de méthodologie : la création du projet technique

Il s'agit de montrer comment, à partir de l'étude de l'existant (offre, tarification, étude du marché...), nous avons identifié les points techniques de blocage et sommes arrivés à des propositions concrètes pour la mise en place du projet. Mon travail consistait à établir un projet technique, qui serait directement présentable aux AO, les conditions de financement du projet restant encore à définir. La méthodologie a donc constitué à faire des propositions pragmatiques, en s'appuyant sur ce qui existait déjà et non à créer de façon théorique une nouvelle tarification. Cela était d'autant plus important que la création d'un nouveau titre est techniquement très compliquée à la SNCF. Voici donc une présentation de la démarche utilisée pour la création du projet technique.

Cependant, nous avons rencontré de nombreuses difficultés lors de cette phase, et souvent, la réponse à une question nous semblait soulever de nouvelles interrogations. De plus, la complexité des projets intermodaux conduit à rendre difficile l'explication de la méthodologie employée, tant les interactions entre les acteurs sont importantes. Cette partie tente donc d'explicitier le plus simplement possible la démarche utilisée.

1. Mise à plat de l'offre de transport actuelle entre Martigues et Marseille

La première étape de mon travail a été de faire une analyse la plus exhaustive possible de l'offre de transport existante entre Martigues et Marseille. Il a donc fallu rechercher toutes les informations concernant les caractéristiques de l'offre (arrêts, temps de parcours, horaires...), mais aussi analyser les points de correspondances. Cette partie a donc pour objectif de faire un état des lieux de l'offre actuelle, afin de faire des propositions multimodales les plus pertinentes possibles.

1) L'offre de transport

a) Description générale de l'offre de transport entre Martigues et Marseille

L'offre routière

La liaison routière entre Martigues et Marseille se fait par l'autoroute A55 (gratuite) ou par la route nationale N568. Quarante kilomètres environ séparent les deux villes, pour un temps de parcours compris entre 35 minutes et plus d'une heure, selon les conditions de circulation, en particulier à l'entrée ou la sortie de Marseille.

L'offre interurbaine par cars

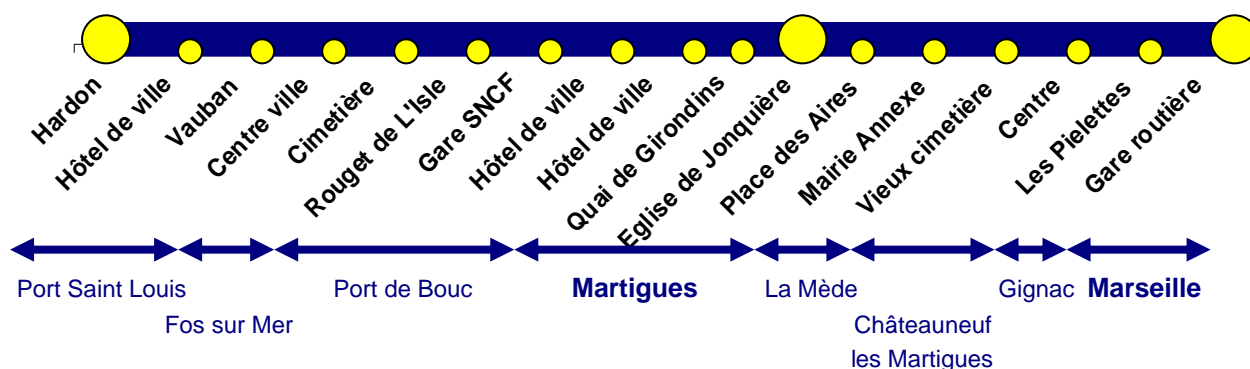
L'offre interurbaine routière est assurée par la ligne n°34 du Conseil Général, exploitée par la société des Transports Robert, filiale du groupe KEOLIS. Cette ligne relie Port Saint Louis à Marseille via Martigues, mais une grande majorité des services de la ligne 34 partent de Martigues (18 services sur 21 ne font que la liaison Martigues-Marseille).

La ligne entre Martigues et Marseille dessert La Mède, Châteauneuf-les-Martigues et Gignac mais certains services express passent par l'autoroute pour rejoindre Marseille et desservent uniquement les arrêts de Martigues et ceux de Marseille.

Les temps de parcours de la ligne sont compris entre 38 et 53 minutes de l'arrêt Martigues - Eglise de Jonquièr¹⁸ à Marseille. Chaque jour, 21 allers-retours sont effectués entre Marseille et Martigues, dont 12 express. Egalement, 6 allers-retours sont réalisés le samedi et 4 les dimanche et jours fériés.

Il s'agit d'une offre avec des horaires cadencés.

Principaux arrêts de la ligne n°34



L'offre TER

La ligne ferroviaire entre Martigues et Marseille, comme toutes les lignes TER régionales, est placée sous l'autorité du Conseil Régional de PACA qui en confie l'exploitation à la SNCF par le biais d'un contrat d'exploitation des services ferroviaires régionaux, signé avec la DDTER PACA.

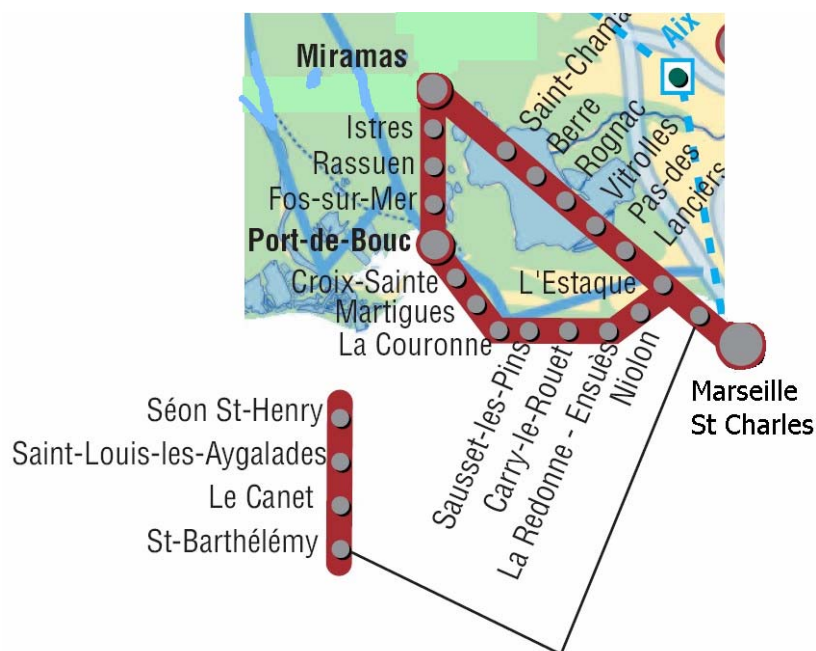
La liaison entre Martigues et Marseille est une portion de la ligne Miramas-Marseille via la Côte Bleue. Cette ligne a la particularité d'accueillir de nombreux déplacements pendulaires, mais c'est aussi une ligne très touristique, car le train passe en bord de mer et surplombe les calanques de la Côte Bleue. 13 allers-retours sont assurés en semaine sur cette ligne. Les samedis, 6 TER circulent dans le sens Martigues-Marseille et 8 dans le sens Marseille-Martigues ; l'offre des dimanches et jours fériés est de 7 et 9 trains selon le sens.

Evolution : il est prévu des augmentations d'offre dans le futur plan de transport, mais elles entreront en vigueur au plus tôt en 2008.



correspondance avec la ligne 3 des bus du soleil qui relie le centre

**Schéma de la ligne
Miramas-Marseille via
Martigues (ligne de la
côte bleue)**



b) Les horaires des lignes TER et CG13 ¹⁹

Le TER

Treize allers-retours sont assurés entre Marseille et Martigues en semaine, 6 allers vers Marseille et 8 retours pour Martigues le samedi et 7 allers pour Marseille et 9 allers pour Martigues les dimanche et jours fériés.

Les horaires des trains vont de 5h55 à 20h01 au départ de Martigues et de 6h17 à 19h46 au départ de Marseille.

Les temps de parcours du TER sont compris entre 38 et 50 minutes.

La ligne n°34 du CG13

Vingt et un allers-retours sont proposés entre Martigues et Marseille en semaine, 6 allers-retours le samedi et 4 allers-retours le dimanche. Les horaires de la ligne s'étalent de 6h12 à 18h27 au départ de Martigues (arrêt « église de Jonquières ») et de 7h à 19h30 au départ de Marseille.

Sur ces 21 trajets quotidiens, 12 sont des express et passent par l'autoroute. De plus seulement 2 allers-retours viennent (ou vont) à Port Saint Louis, 1 aller-retour dessert Port de Bouc et les 18 autres allers-retours n'assurent une desserte qu'entre Martigues et Marseille (qu'elle soit express ou non).

Les temps de parcours de la ligne n°34 sont compris entre 38 minutes (services express) et 53 minutes entre Martigues (arrêt « Eglise de Jonquière ») et Marseille.

Complémentarité

Les deux modes proposent une offre supérieure aux heures de pointe (le matin entre 6h30 et 9h et le soir entre 16h et 19h essentiellement). De plus le premier TER passe plus tôt que le premier car le matin et le dernier TER plus tard que le dernier car le soir.

¹⁹ Voir la liste des horaires en annexe 3

Pendant les heures creuses, il y a peu de TER alors que l'offre en cars interurbains reste conséquente et peut éventuellement assurer une complémentarité.

Les samedi et surtout les dimanche et jours fériés, l'offre TER est plus dense que l'offre autocars entre Martigues et Marseille, ce qui permet d'avoir un service de transports en commun relativement conséquent ces jours là.

Il existe donc une certaine complémentarité entre les modes les week-ends, mais aussi en heure creuses.

2) Les lieux d'échange

Il est important de faire une analyse des lieux d'échange afin de mettre en lumière les points forts et les points faibles de notre projet en terme d'intermodalité. Il s'agit donc d'analyser les interactions existantes avec les réseaux urbains de Martigues et Marseille et vérifier la pertinence des lieux d'échange.

a) Interaction avec les réseaux urbains

Les deux lignes interurbaines routières et ferroviaires sont en correspondance avec les réseaux urbains de Martigues et de Marseille. Les réseaux de ville sont utilisés par un grand nombre de clients du TER et de la ligne n°34 du CG13, et tout particulièrement le réseau RTM à Marseille.

La RTM

La correspondance avec la RTM (Régie des Transports de Marseille), se fait à Saint Charles, que ce soit pour les cars du Conseil Général ou pour les TER. En effet, les trains en provenance de Martigues arrivent en gare Saint Charles et les cars à la gare routière de Marseille qui est à proximité immédiate de la gare ferroviaire.

La correspondance se fait avec la ligne de bus 49A et les lignes 1 et 2 du métro. Les correspondances avec les bus de la RTM se font plutôt sur la Canebière, à quelques minutes à pied des gares routière et ferroviaire (à noter que la correspondance avec le futur tramway pourra également se faire sur la Canebière).

Les bus du soleil

La ligne n° 34 du Conseil Général est en correspondance avec les Bus du Soleil dans le centre ville de Martigues aux arrêts « place des Aires » (lignes 1, 2, 4, 5, 6, 9 des bus du soleil), « Eglise de Jonquières/Général Leclerc » (ligne 3 des bus du soleil) et Hôtel de Ville (lignes 2, 4, 6 des bus du soleil).

La ligne TER est quant à elle en correspondance avec les bus du soleil à l'arrêt « gare SNCF » de la ligne 3. L'arrêt de bus se trouve en face de la gare, au niveau du parking (proximité immédiate). Cette ligne relie la gare SNCF au centre ville de Martigues à l'arrêt « Eglise de Jonquières/Général Leclerc ».

La correspondance entre la ligne 3 des bus du soleil et la gare de Martigues Lavera est très importante pour notre projet, car elle peut contribuer à l'utilisation du train pour les personnes habitant en centre ville ou souhaitant s'y rendre. C'est pourquoi nous avons fait la liste des trains

à destination et en provenance de Marseille afin de voir si une correspondance avec le centre ville de Martigues est assurée.

	Non couvert
	Attente trop longue

Correspondances entre la ligne 3 et les trains à destination de Marseille

Horaire de passage du bus à l'arrêt « Eglise de Jonquièrre/Général Leclerc »	Horaire de passage du bus à l'arrêt « Gare SNCF »	Départ du train vers Marseille	Temps d'attente entre l'arrivée du bus et le départ du train
		5h55	
6h25	6h29	6h39	10mn
6h55	7h00	7h12	12mn
7h50	7h56	8h05	9mn
8h30	8h36	8h44	8mn
10h50	10h56	11h15	19mn
12h40	12h45	12h53	8mn
13h10	13h15	13h39	24mn
16h00	16h05	16h11	6mn
16h35	16h41	16h49	8mn
18h00	18h05	18h12	7mn
19h11	19h11	19h20	9mn
19h50	19h54	20h01	7mn

Correspondances entre la ligne 3 et les trains en provenance de Marseille

Départ train Marseille	Arrivée train Martigues	Horaire de passage à l'arrêt « gare SNCF »	Horaire de passage à l'arrêt « Eglise de Jonquièrre/Général Leclerc »	Temps d'attente entre l'arrivée du train et le départ du bus
6h17	7h57	7h07	7h16	10mn
6h47	7h25	7h37	7h46	12mn
7h59	8h37	8h48	8h58	11mn
10h34	11h14			
11h20	12h03	12h19	12h30	16mn
12h34	13h21	13h27	13h35	6mn
13h37	14h18	14h33	14h42	15mn
16h23	17h04			
16h55	17h35	17h43	17h53	8mn
17h34	18h14	18h23	18h32	9mn
17h56	18h38	18h49	18h58	11mn
18h35	19h18	19h32	19h41	14mn
19h46	20h24			

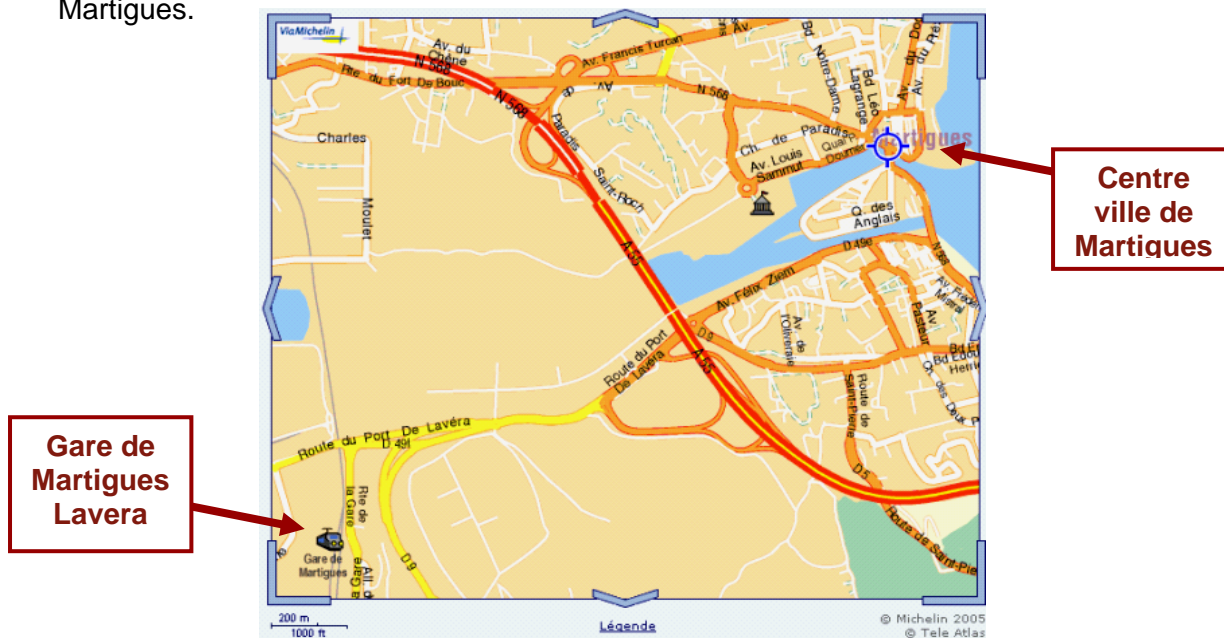
Les horaires des bus du soleil sont assez bien calés sur les horaires du TER pour les trains à destination de Marseille. Seul un TER n'est pas couvert par une correspondance avec les transports urbains et 2 bus présentent une correspondance trop longue avec les trains.

Concernant les trains en provenance de Marseille, la correspondance vers le centre ville de Martigues se fait aussi assez aisément pour la plupart des TER (moins de 15mn d'attente). Cependant, trois trains ne sont pas couverts par une correspondance avec les bus du soleil, dont deux en heure creuse (train de 11h14 et 20h24). L'absence de correspondance à Martigues est en revanche beaucoup plus pénalisante pour le train qui arrive à 17h04, bien qu'on soit légèrement avant l'heure de pointe.

b) Description physique des lieux de correspondance

La gare de Martigues Lavera

L'une des spécificités de la liaison réside dans la localisation de la gare de Martigues, très excentrée par rapport au centre ville, ce qui explique partiellement la faible utilisation du train à Martigues.



La gare a été rénové très récemment et son parking a été agrandi : désormais, une cinquantaine des places de parking sont à disposition des clients du TER. Ce parking est essentiel en termes d'intermodalité. En effet, la gare étant excentrée, de nombreux clients garent leur voiture sur le parking de la gare. Le parking était saturé et la création de nouvelles places peut faciliter l'utilisation du train.



Gare de Martigues

Concernant les Bus du Soleil, la correspondance est immédiate puisque l'arrêt de bus est situé juste devant la gare (l'autre arrêt est juste en face, de l'autre côté de la route). Il n'y a donc pas de difficulté physique pour la correspondance avec le réseau urbain en gare de Martigues.

**Arrêt de bus
de la ligne 3**

St Charles

La gare St Charles est située en centre ville de Marseille. Les difficultés de circulation et de stationnement sont importantes mais des parkings payants existent à proximité.

Le site de St Charles est actuellement en rénovation. Il s'agit, au-delà du simple aménagement de la gare, d'un projet d'urbanisme de grande envergure. L'une des premières réalisations déjà en place est le déménagement de la gare routière. Elle est maintenant placée à proximité immédiate de la gare SNCF. Son entrée est située juste à côté de la voie N de la gare ferroviaire. La correspondance car/trains est donc très facile.



La correspondance avec la RTM est très efficace puisque la bouche de métro située en dessous de la gare est accessible directement depuis le hall de gare.



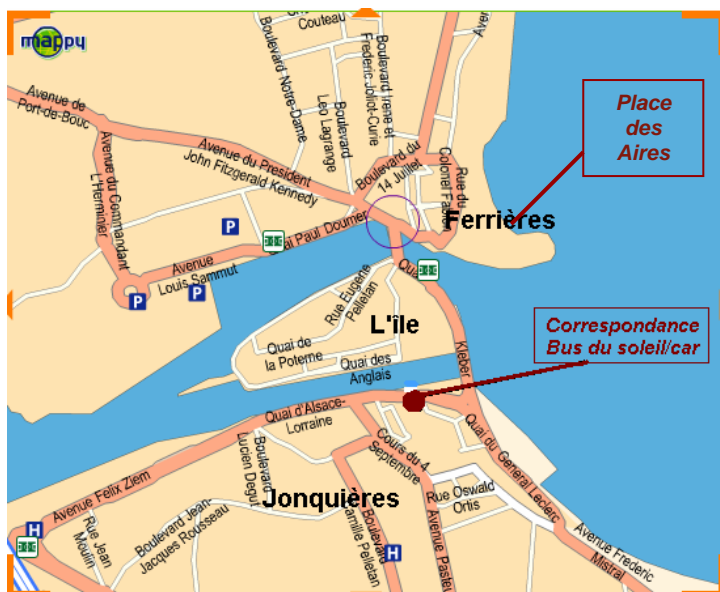
La gare routière à St Charles



La gare ferroviaire St Charles

Le Centre ville de Martigues

La correspondance entre les bus du soleil et la ligne 34 du CG13 se fait à Jonquières. Les arrêt de bus et de car sont situés à une dizaine de mètres l'un de l'autre, sur le même trottoir. La correspondance est donc physiquement immédiate. La correspondance avec les autres lignes de bus se fait place des Aires. Ces deux lieux de correspondance sont situés au centre ville de Martigues.



Arrêt de la
ligne 3 des
bus du soleil

Arrêt du car
34 du CG13



3) Etat des lieux des tarifications en place

Il s'agit de faire un panorama des tarifications existantes sur les deux réseaux. Le but n'est pas d'avoir une vision exhaustive des titres en vigueur, mais de lister les principaux afin d'examiner la compatibilité entre les tarifications CG13 et SNCF, et de faire ensuite des préconisations pour la nouvelle tarification. La mise à plat des tarifications est compliquée côté SNCF car il existe de nombreuses tarifications nationales qui se superposent aux tarifications régionales et que nous n'évoquerons pas, bien qu'elles soient très utilisées dans les TER (carte 12-25, abonnement grand voyageur, gratuité SNCF...).

Le tableau ci-dessous récapitule les caractéristiques des principaux titres qui nous intéressent dans le cadre de l'étude.

Type d'abonnement	réseau	prix	conditions	compatibilité
plein tarif	TER	6,90€	Pas de conditions particulières	Pas de problèmes de compatibilité
	CG13	6,40€	Pas de conditions particulières	
abonnements salariés hebdomadaires	TER	19€	salariés uniquement Validité : 7 jours glissants	<ul style="list-style-type: none"> Validité divergente : glissant vs calendaire Titre pour les salariés ou titre tout public
	CG13	26€	Tout public Validité : calendaire Donne accès à 14 voyages sur les bus du soleil et la RTM	
abonnements salariés mensuels	TER	68,30€ (+17,50€ pour RTM)	salariés uniquement Validité : calendaire	
	CG13	88,40€	Tout public Validité : 30 jours glissants	

abonnements étudiant hebdomadaires	TER	23,50€	- 26 ans glissant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas de problème de compatibilité sur l'âge
	CG13			
Abonnement étudiant mensuel	TER	71,30€ (+17,50€ pour RTM)	- 26 ans calendaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aspect glissant/calendaire
	CG13	40€	- 26 ans glissant	
Abonnement étudiant annuel	TER			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titres mensuel et jour qui n'existent pas pour le TER, titre hebdomadaire qui n'existe pas pour le CG13
	CG13	340€	- 26 ans calendaire (1/09→31/08)	
Tarifs senior	TER	3,50€ ou 5,20€ (selon la période)	Carte senior : 53€ pour 1 an + 60 ans	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prix très différents ▪ Age d'accès au tarif sénior différents
	CG13	1€	+ 65 ans	
Abonnement annuel	TER			Tarifs spécifiques à chaque réseau
	CG13	884€	Pas de conditions particulières	
Carnet 6 voyages	TER			
	CG13	27€	Pas de conditions particulières	
Tarification sociale	TER	1,20€	Allocataire des Assedic, Rmiste 90% de réduction	
	CG13			



L'absence de compatibilité entre les abonnements SNCF et CG13 ne permet pas d'utiliser un titre existant. Il faut donc créer un nouveau titre.
Mais notre intérêt est de se rattacher le plus possible aux tarifications combinées existantes.

Les tarifications combinées existantes

Notre titre a pour vocation d'être un titre multimodal mais aussi intermodal puisque la correspondance avec les réseaux urbains s'avère indispensables. Voici donc un zoom sur les tarifications combinées sur lesquelles nous pourrions peut-être nous appuyer.

- Les titres TER+RTM²⁰

Ces titres sont accessibles aux personnes ayant des abonnements de travail mensuel et aux personnes titulaires d'un abonnement mensuel étudiant. Actuellement, il n'existe pas de titre combiné hebdomadaire. L'achat d'un abonnement TER permet d'obtenir un titre RTM mensuel à un tarif préférentiel : 17,50€ au lieu de 41€ soit 60% de réduction.

Cette réduction est financée par le Conseil Régional à hauteur de 20€ par titre vendu, MPM prenant à sa charge le différentiel. Pour les titres étudiants (abonnement moins de 26 ans à 38€),

²⁰ Voir partie 1

la prise en charge de la région est à hauteur de 50% du prix public de l'abonnement 30 jours, soit 19€ actuellement.

- Les titres hebdomadaires du Conseil Général. Ce sont des titres combinés qui ont l'avantage d'avoir un prix extrêmement attractif. Pour 26€, ils offrent une correspondance gratuite sur la RTM (12 voyages sur 7 jours calendaires) et sur les bus du soleil. Pour assurer la correspondance avec la RTM, un titre RTM spécifique est distribué en gare routière.

La convention signée entre le Conseil Régional et les réseaux urbains stipule que la correspondance avec les réseaux urbains est gratuite.

Conséquences pour notre projet

- Nécessité de créer une tarification ayant au moins les mêmes avantages que la tarification hebdomadaire CG13, si on veut espérer vendre notre produit → cela renforce le double aspect du futur produit : **multimodal ET intermodal**
- associer notre projet multimodal aux tarifications combinées déjà existantes à savoir : TER+RTM pour le mensuel et titre hebdomadaire CG13.
- pratiquer des **prix proches de ceux des titres intermodaux en place**
- profiter du circuit de distribution existant pour les titres combinés

4) Avantages et inconvénients de l'offre actuelle sur la mise en place du projet

Points faibles	Points forts
<ul style="list-style-type: none"> ◆ une gare excentrée par rapport au centre ville de Martigues ◆ une correspondance difficile à Martigues → obligation d'intégrer les bus du Soleil ◆ des tarifs peu compatibles (Calendaire vs glissant, conditions d'accès aux titres...) ◆ des problèmes techniques de compatibilité et de distribution des titres 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ une correspondance efficace à Marseille (St Charles comme pôle d'échange) ◆ l'existence d'une ligne de bus reliant le centre ville (et les cars) à la gare SNCF de Martigues ◆ une relativement bonne complémentarité car/TER en heures creuses ◆ des dessertes complémentaires (Côte Bleue pour les trains, villes situées en bord de l'étang de Berre pour les cars) ◆ l'existence de titres combinés qu'on peut coupler avec notre nouvelle tarification

2. Etude de marché élémentaire

La deuxième étape du travail a consisté à évaluer l'existence ou non de comportements multimodaux entre Martigues et Marseille. Pour cela, il a fallu réaliser des enquêtes afin d'étudier le plus finement possible la clientèle du TER et des cars entre les 2 villes.

Deux enquêtes ont donc été réalisées afin de mieux connaître le marché : une sur la ligne 34, commandée par le CG13 au CETE Méditerranée, l'autre sur la ligne TER, que j'ai moi-même réalisée.

1) L'enquête CETE

a) Méthodologie de l'enquête

Cette enquête a été réalisée par le CETE Méditerranée pour le compte du Conseil Régional en décembre 2005.

Les enquêtes ont été réparties sur les 5 jours ouvrables de la semaine. Deux enquêteurs par ligne (un le matin, un l'après-midi) avaient pour mission :

- de compter le nombre de passagers sur le tronc commun de la ligne
- de distribuer les questionnaires aux usagers lors de la montée dans le car
- dans la mesure du possible, d'aider les usagers ayant des difficultés
- de récupérer les questionnaires avant le premier arrêt.

Les enquêtes ont été effectuées dans les 2 sens, l'enquêteur faisant la navette entre les deux extrémités du trajet, en restant dans le même car ou en changeant de car pour augmenter le nombre de voyages enquêtés.

Pour obtenir une bonne représentativité statistique des voyages, la journée a été découpée en 5 créneaux horaires. Aux heures de pointe du matin et du soir, lorsque le nombre de navettes le permettait, les cars étaient enquêtés à des heures différentes réparties sur les 5 jours de la semaine (ex : lundi le car de 7h, mardi le car de 7h15, etc...). L'objectif était d'enquêter une population la plus étendue possible.

Les redressements ont été réalisés sur le trafic d'un jour moyen de la semaine par sens et par créneau horaire (les données nous ont été communiquées par le Conseil Général des Bouches du Rhône). Les résultats présentés correspondent au trafic d'un jour moyen de semaine, du lundi 5 décembre au vendredi 9 décembre 2005.

b) Profil des enquêtés

Voici un profil type des clients de la ligne n°34 du CG13 :

Profil type du client de la ligne de Car entre Martigues- Marseille

Le client de la ligne CG13 entre Martigues-Marseille est :

- **Jeune** : près de la moitié des personnes utilisant la ligne ont moins de 24 ans.
- **Etudiant** ou **scolaire** : près de la moitié des enquêtés sont des étudiants, des lycéens ou des apprentis.
- Une **femme** : 60% des enquêtés sont des femmes
- **Martegal** : 84% des personnes utilisant le car entre Martigues et Marseille habitent Martigues et sa banlieue

Il se déplace en car :

- Pour **se rendre dans son établissement scolaire** : 44% des passagers vont ou viennent d'un établissement scolaire. Mais il y a tout de même environ 30% de salariés.
- **Très fréquemment** : plus de 70% des enquêtés font plus d'un aller-retour par semaine
- Avec des **abonnements étudiants** ou l'**abonnement hebdomadaire**, qui sont les titres les plus utilisés

Concernant l'intermodalité :

- Il utilise la **marche à pied** ou la **voiture** pour se rendre ou revenir de l'arrêt de bus à Martigues
- Il utilise la **marche à pied** ou les **transports en commun** pour se rendre ou revenir de la gare routière à Marseille

Concernant la multimodalité :

- **56% des personnes interrogées sont multimodales** puisqu'elles déclarent prendre au moins un autre mode de transport que le car entre Martigues et Marseille (44% n'utilisent que le car entre Martigues et Marseille)
- Environ **13% des usagers déclarent utiliser également le train** entre Martigues et Marseille
- Environ la moitié des enquêtés déclarent utiliser la voiture entre Martigues et Marseille, que ce soit en tant que conducteur ou en tant que passager

2) Enquête sur la ligne de la côte bleue

Afin de mieux connaître les clients qui utilisent la ligne TER entre Martigues et Marseille et surtout d'identifier l'existence ou non de comportements multimodaux, il fallait réaliser une enquête dans les trains. Cette enquête m'a été confiée, ainsi que son traitement²¹. Elle a été réalisée le jeudi 13 Avril 2006 en gare de Martigues Lavera.

a) *Méthodologie de l'enquête*²²

La SNCF souhaitait mieux connaître les clients de la ligne TER entre Marseille et Martigues afin de déterminer qui sont les utilisateurs réguliers du train, et quels sont ceux qui pourraient être intéressés par un titre multimodal sur cette OD.

Pour cela nous avons interrogés l'ensemble des personnes qui, sur la ligne Miramas-Marseille (ligne de la côte bleue), font le trajet entre Martigues et Marseille. Toutes les personnes qui montaient à Martigues dans les trains à destination de Marseille ont donc été interrogées. Aucune enquête n'a été réalisée en gare St Charles, car le lieu est très compliqué à enquêter : lieu de passage important, présence de commerces dans la gare (arrivée des clients du TER au dernier moment), gare terminus (les clients montent dans les trains souvent bien avant le départ, puisque

²¹ Traitement de l'enquête sous Sphinx et Excel

²² Voir le questionnaire en annexe 4

les trains restent à quai relativement longtemps), difficulté à identifier les clients se rendant à Martigues de ceux allant à Miramas.

Quatre enquêteurs ont eu pour tâche d'interroger en gare de Martigues les usagers de la ligne qui se rendaient à Marseille de la manière la plus exhaustive possible. L'enquête visait uniquement les personnes se rendant au minimum à Marseille St Charles. Les personnes montant à Martigues et descendant avant Marseille ont été retirées de l'échantillon.

L'enquête a été faite entre 5h55 et 20h01, horaires du premier et du dernier train en partance de Martigues et à destination de Marseille. L'ensemble des 13 trains à destination de Marseille a été enquêté.

Voici les résultats observés pour les montées à Martigues, concernant les trains allant à Marseille.

Train	Montées
5h55	1
6h39	6
7h12	17
8h05	8
8h44	7
11h15	7
12h53	8
13h39	3
16h11	4
16h49	13
18h12	11
19h20	2
20h01	0
Total	87

b) Profil des enquêtés²³

Deux populations bien distinctes utilisent la ligne TER entre Martigues et Marseille :

- d'une part, les clients réguliers faisant essentiellement des déplacements jusqu'à Marseille. Ce sont pour la plupart des pendulaires, qui habitent Martigues et travaillent à Marseille (bien qu'ils soient quelques uns à travailler à Martigues et habiter à Marseille) et utilisent comme titres de transport des abonnements de travail. Il y a également parmi eux quelques étudiants et lycéens, utilisant les abonnements étudiants de la région PACA.

- d'autre part, les clients occasionnels, qui pour la plupart, font des déplacements pour des motifs d'ordre personnel, notamment des motifs de loisirs. Il y a dans cette population l'aspect touristique de la ligne mais également les personnes qui, pour un déplacement exceptionnel, vont au-delà de Marseille et font une correspondance en gare St Charles.

Nous avons cependant essayer de dresser un profil type du client de la ligne, en fonction des réponses le plus souvent apportées.

²³ Voir la totalité de l'enquête en annexe 5

Profil type du client de la ligne TER Martigues- Marseille :

Le client de la ligne Martigues-Marseille est :

- Plutôt **jeune** : 2/3 des enquêtés ont moins de 40 ans
- **Salarié** : 65% des personnes utilisant la ligne TER entre Martigues et Marseille sont des salariés
- **Martegal** : Près de 60% des personnes interrogées habitent Martigues ou sa banlieue

Il se déplace en TER :

- Pour se rendre sur son **lieu de travail** : 58,9% des enquêtés ont pour motif principal de leur déplacement le travail
- **Jusqu'à Marseille** : 71,2% des personnes interrogées ne vont pas au-delà de Marseille
- **Fréquemment** : plus de 55% des enquêtés déclarent utiliser cette ligne à des fréquences très élevées (45% pour tous les jours ou presque et 11% pour 2/3 fois par semaine).
- Avec un **abonnement de travail** : Les titres les plus utilisés sur la ligne sont les abonnements de travail hebdomadaires et mensuels (respectivement 14% et 22% des personnes interrogées, soit 36% des enquêtés au total)

Concernant l'intermodalité :

- Il utilise la **voiture pour se rendre en gare de Martigues** : la voiture est le moyen de transport dominant pour se rendre en gare de Martigues avec 74% des déplacements effectués en voiture.
- Il utilise le bus ou la **marche à pied en sortant du train** : les clients du TER Martigues-Marseille utilisent essentiellement les transports en commun urbains (RTM) et la marche à pied.

Concernant la multimodalité :

- **22% environ des personnes interrogées déclarent prendre le car**, en alternance avec le train, entre Martigues et Marseille
- 48% environ des enquêtés déclarent utiliser la voiture conducteur entre Martigues et Marseille et 36% en ce qui concerne la voiture en tant que passager.
- 78% des clients de la ligne TER Martigues-Marseille sont des multimodaux.

c) Limites de l'enquête

- Seuls les clients qui montent à Martigues en direction de Marseille sont interrogés. Nous supposons donc que les clients qui montent à Marseille en direction de Martigues sont les mêmes que ceux qui montent à Martigues en direction de Marseille. Dans la mesure où seuls les clients réguliers du trains (susceptibles d'avoir des comportements multimodaux) nous intéressent, cette hypothèse peut être acceptable.

- On considère que le jeudi 13 Avril, en tant que Jour Ouvrable de Base, est représentatif. Or ceci est discutable car cette année, le jeudi 13 avril correspondait à une veille de week-end et de vacances de Pâques et on a enregistré une baisse moyenne de 15% de la fréquentation sur l'ensemble du réseau TER de la région PACA. On peut donc penser que ces comptages sous-évaluent la fréquentation habituelle.

- Nous avons interrogés 73 personnes mais observés 87 montées à Martigues ; 14 personnes n'ont donc pas été interrogées. Il s'agissait en général de personnes qui sont montées à Martigues mais qui ne descendaient pas à Marseille. Egalement, 3 personnes ont refusé de répondre à notre questionnaire. Enfin, quelques personnes n'ont pu être interrogées car elles étaient arrivées très peu de temps avant le départ du train.

Malgré ces limites, notons que cette enquête constitue une base de données beaucoup plus fiable que les données SNCF disponibles en PACA. En effet, le pôle marketing ne réalise quasiment pas d'enquêtes et la campagne de comptage qui devait être mise en place a été annulée. Une telle enquête sur l'analyse d'une OD et du profil des clients du TER constitue quasiment une première à la DDTER.

3) Synthèse des principaux résultats

	Car	Train	Comparatif
Age	47% ont moins de 24 ans 32% ont entre 25 et 50 ans	42% ont moins de 30 ans 25% ont entre 30 et 40 ans	Clientèle plutôt jeune dans les 2 cas
CSP	48% d'étudiants et scolaires 29% de salariés	65% de salariés 16% d'étudiants/lycéens	Plutôt des salariés pour le TER , plutôt des scolaires pour le car
Sexe	60% de femmes 40% d'hommes	50% de femmes 50% d'hommes	Plus de femmes dans les cars que dans les trains
Lieu de résidence	84% Martigues et ses environs 11% Marseille 5% autres	59% Martigues et ses environs 15% Marseille 26% autres	Plus de personnes venant de loin pour le TER (sans doute dû aux correspondances avec les grandes lignes)
Motif du déplacement	44% pour motif scolaire 24% pour aller au travail 32% pour des motifs autres	59% pour aller au travail 35% pour motifs personnels 7% pour motif scolaire	Surtout citation des motifs travail (TER) et études (car)
Sens du déplacement	Martigues Marseille le matin Marseille Martigues le soir		Trajets domicile-travail/étude plutôt dans le sens Martigues → Marseille
Fréquence d'utilisation	46% effectuent un A-R /jour 24% font 1 à 4 A-R/semaine 16% font 1 à 3 A-R /mois 9% l'utilisent très rarement	45% effectuent un A-R /jour 11% font 1 à 4 A-R/semaine 10% font 1 à 3 A-R /mois 33% l'utilisent très rarement	Les utilisateurs occasionnels des transports en commun utilisent plutôt le TER

4) Zoom sur les comportements multimodaux

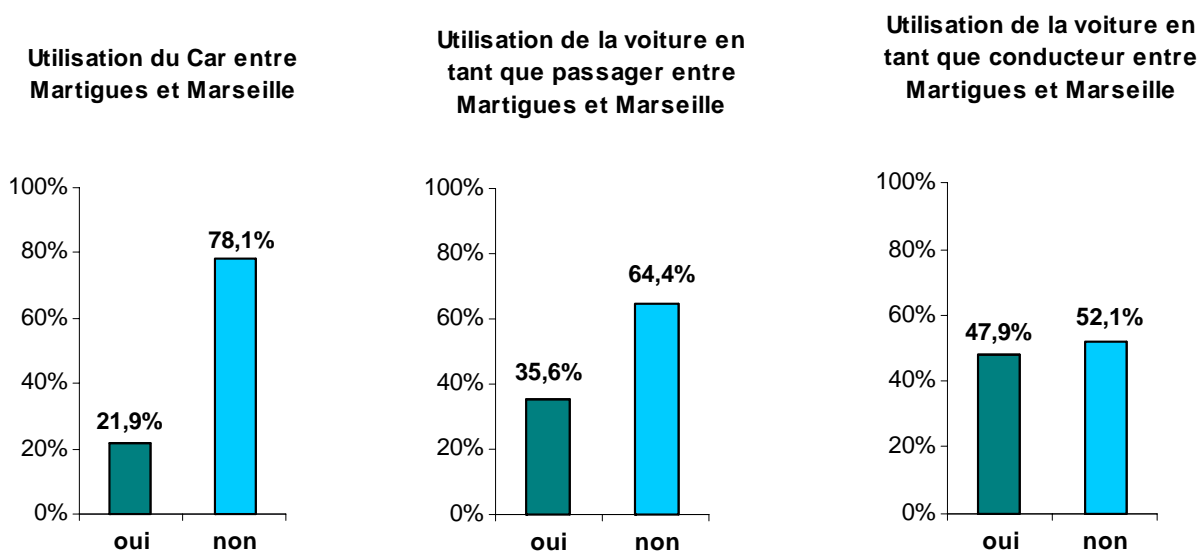
Le but principal de notre questionnaire était de faire apparaître les comportements multimodaux. L'enquête réalisée pour le Conseil Général comportait également des questions sur la multimodalité. Voici donc une présentation plus détaillée des résultats obtenus en matière de multimodalité entre Martigues et Marseille.

a) Pour les utilisateurs du train

A la question « pour vos déplacements entre Martigues et Marseille, vous arrive-t-il d'utiliser :

- le car ?
- une voiture en tant que conducteur ?
- une voiture en tant que passager ? »

Les utilisateurs du train ont fait les réponses suivantes.



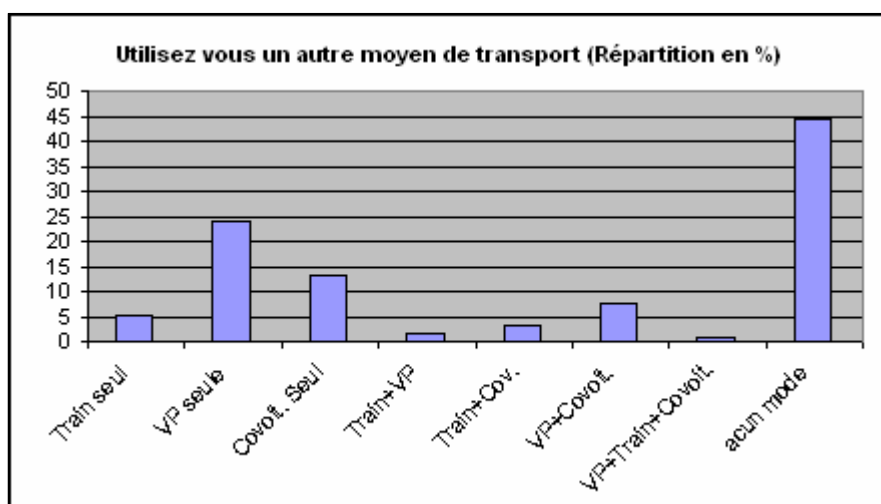
Ces réponses peuvent être analysées dans le tableau suivant, afin de déterminer le nombre de personnes qui utilisent les transports publics entre les deux villes et qui ont des comportements multimodaux.

On voit que la plupart des utilisateurs du train sont multimodaux : ils sont très nombreux à utiliser au moins un autre mode de transport, en général la voiture. Cependant, ils sont 16 à déclarer utiliser aussi le car pour se rendre à Martigues. Ces personnes peuvent donc être potentiellement intéressées par notre offre multimodale. L'analyse des monomodaux montre qu'il s'agit essentiellement d'utilisateurs occasionnels du TER. Quant aux multimodaux qui déclarent utiliser le car, il s'agit pour une très large majorité de clients très réguliers du train entre les 2 villes (tous les jours ou presque et 2/3 fois par semaine).

PROFIL des MULTIMODAUX sur l'OD MARTIGUES- MARSEILLE			
Monomodaux	TER	16	16
Multimodaux exclusifs (un seul autre mode)	TER + car	7	40
	TER + Voiture Passager	13	
	TER + Voiture conducteur	20	
Multimodaux mixtes (au moins 2 autres modes)	TER + Voiture conducteur ET passager	8	17
	TER + car + Voiture conducteur et/ou passager	9	
<i>Total</i>			<i>73</i>

b) Pour les utilisateurs du car

A la question, « Entre Martigues et Marseille, utilisez-vous un autre mode de transport ? », voici les réponses qui ont été apportées.



Source : enquête CETE méditerranée (2006)

Une très grosse partie des usagers du car sont monomodaux car il s'agit essentiellement de scolaires. Cependant, 56% des usagers ont déclaré emprunter au moins un autre mode de transport entre Martigues et Marseille. En tout, 24% des usagers utilisent exclusivement la VP en plus du car, 13% des usagers en ce qui concerne le covoiturage et 5% des usagers pour la train. A noter que 13% des usagers déclarent utiliser deux autres modes de transport et 1% pour trois autres modes.

En tout, 43 personnes déclarent être utilisatrices du TER en plus du car, et peuvent trouver intérêt à l'achat d'un titre multimodal. La répartition des comportements multimodaux en nombre est présentée dans le tableau suivant.

PROFIL des MULTIMODAUX sur l'OD MARTIGUES- MARSEILLE		
Monomodaux	Car	44% soit 158 personnes
Multimodaux exclusifs (un seul autre mode)	Car + VP	37% soit 133 personnes
	Car + TER	5% soit 18 personnes
Multimodaux mixtes (au moins 2 autres modes)	Tous modes confondus	14% soit 50 personnes
	Dont TER	7% soit 25 personnes
Total		359

5) Les ventes de titres

Pour avoir une idée du volume du marché des déplacements des transports en commun entre Martigues et Marseille, nous allons nous baser sur les ventes de titres des 2 réseaux en 2005, les données de comptages existantes à la SNCF étant très peu représentatives (logiciel basé sur un comptage par les contrôleurs, dont les résultats sont très aléatoires).

a) Les ventes TER entre Martigues et Marseille ²⁴

	Nombre de voyages TER entre Marseille et Martigues en 2005												
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Plein tarif	185	203	277	306	333	249	338	352	321	265	224	305	3358
Abt travail Hebdo	238	129	194	204	224	180	139	180	263	282	146	169	2348
Abt travail Mensuel	656	684	792	726	748	770	484	330	660	770	704	638	7962
Abt Etudiants	220	210	234	227	237	175	0	2	323	346	236	236	2446
Autres	452	533	559	530	646	518	490	563	549	621	524	483	6468
Tous tarifs confondus	1751	1759	2056	1993	2188	1892	1451	1427	2116	2284	1834	1831	22582

	Nombre de voyages TER entre Martigues et Marseille en 2005												
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Plein tarif	179	192	238	249	303	200	234	288	256	230	183	236	2788
Abt travail Hebdo	238	129	194	204	224	180	139	180	263	282	146	169	2348
Abt travail Mensuel	656	684	792	726	748	770	484	330	660	770	704	638	7962
Abt Etudiants	220	210	234	227	237	175	0	2	323	346	236	236	2446
Autres	368	441	408	469	589	395	396	497	462	506	589	483	5603
Tous tarifs confondus	1662	1659	1869	1876	2101	1720	1262	1297	1979	2149	1868	1764	21147

²⁴ Source : SNCF, Aristote (2006) – le logiciel Aristote est développé par la SNCF

Les données exprimées dans les tableaux précédents sont en nombre de voyages et non en nombre d'abonnements entre Martigues et Marseille.

Passage des abonnements au nombre de voyages :

Pour les abonnements, le nombre de voyages est illimité sur l'OD. Pour déterminer le nombre de voyages, on affecte au nombre d'abonnements vendus des coefficients (10,3 pour les abonnements hebdomadaires et 41 pour les abonnements mensuels).

Pour les abonnements (abonnements de travail et étudiants hebdomadaires et mensuels), les données sont les mêmes dans les deux sens. Les voyages ne sont donc à comptabiliser qu'une seule fois. Ils doivent être comptabilisés dans les deux sens pour les pleins tarifs et les billets « autres » qui regroupent des billets très différents, mais toujours achetés à l'unité.

Nombre de voyages par an tous sens confondus

Plein tarif : $2\,788 + 3\,358 = 6\,146$

Abonnements de travail : $2\,348 + 7\,962 = 10\,310$

Abonnements étudiants : $2\,446$

Autres : $6\,468 + 5\,603 = 12\,071$



**Total : 30 973 voyages TER en 2005
entre Martigues et Marseille**

Soit, en nombre d'abonnements vendus :

Abonnements de travail

- hebdomadaires : $2\,348 / 10,3 = 228$

- mensuels : $7\,962 / 41 = 194$

Abonnements étudiants : $2\,446^{25}$

- hebdomadaires : $611 / 10,3 = 59$

- mensuel : $1835 / 41 = 45$

b) Ventes CG13²⁶

Voici pour l'année 2005 les ventes d'abonnements entre Martigues et Marseille sur la ligne n°34 du Conseil Général.

Abonnement mensuel étudiant : **22 340**

Abonnement annuel étudiant : **1735**

Abonnement hebdomadaire tout public: **1753**

Abonnement mensuel tout public : **25**

²⁵ Il n'était pas possible d'avoir le détail des voyages étudiant hebdomadaires et mensuels. Pour déterminer le nombre d'abonnements vendu de chaque type, on a pris l'hypothèse que la répartition du nombre de voyages réalisés avec un abonnement mensuel/ hebdomadaire est la même que pour les abonnements de travail : ¼ en hebdomadaire (soit 611 voyages) et ¾ en mensuel (soit 1835 voyages).

²⁶ Source : Société des transports Robert (2006)

On a donc essentiellement des ventes d'abonnements étudiant mensuels. Ceci n'est pas surprenant dans la mesure où ils constituent la part la plus importante des clients du car entre Martigues et Marseille. L'abonnement hebdomadaire tout public remporte aussi un franc succès, sans doute parce qu'il donne gratuitement accès aux bus de soleil et à la RTM.

3. Coordination entre les acteurs

1) Le choix de la création d'un projet « exploitants »

Le projet a trouvé sa genèse dans la synergie groupe SNCF. C'est pourquoi les exploitants sont les porteurs du projet. Ils ont affichés une volonté forte de coordination et l'équipe Kéolis avait un droit de regard sur le travail technique qui a été fourni.

Des réunions ont donc été organisées, afin de présenter l'état d'avancement du projet et définir le contenu souhaité de l'expérimentation. Trois membres de l'équipe Kéolis, trois personnes de la SNCF et une personne d'EFFIA participaient à ces réunions. L'intérêt était de présenter aux partenaires le travail réalisé (enquêtes, propositions...), et de débattre des solutions envisagées.

Il faut noter que chacun avait intérêt à ce projet, afin de démontrer l'existence d'une synergie groupe SNCF en local. Ces réunions n'ont donc pas été le théâtre de blocages mais d'avancée puisque la démarche commune des exploitants conduisait à effacer le sentiment de concurrence entre les réseaux, au profit de la recherche de compromis.

Cette synergie était donc une aubaine pour la mise en place d'un projet de multimodalité, car les acteurs se sentant partenaires et non concurrents, et personne ne cherchait à bloquer la situation. Une répartition des rôles a été décidée :

- Création du projet technique par la SNCF, en informant Kéolis des propositions envisagées

- Création d'un document communicant à destination des AO de façon conjointe

- Proposition d'un système de répartition des recettes par EFFIA

- Présentation aux AO individuellement, Kéolis présentant le projet au Conseil Général, et la SNCF au Conseil Régional

2) Mise en place de nouveaux titres TER+

a) Le rôle du responsable de ligne

La liaison Marseille-Martigues appartient à la ligne Marseille-Miramas via la côte bleue pour laquelle un responsable de la ligne a été désigné. Ses compétences sont transverses et intègrent toutes les étapes du déplacement : distribution, information clientèle, accueil en gare, déroulement du voyage...

Le responsable de ligne est d'une part garant de la bonne réalisation de l'offre et des services TER auprès des clients. Il suit sur sa ligne la conformité des normes de service. En charge des relations extérieures de proximité avec les acteurs locaux, il anime les comités de ligne, qui permettent, à l'initiative de la Région, des débats et des échanges publics sur une desserte particulière.

D'autre part, Il est responsable auprès de l'Activité TER de la tenue des engagements contractuels conclus avec la Région. Il prend en charge l'animation commerciale de la ligne, s'engage à développer les recettes et à garantir la robustesse et la qualité de la production.

Dans le cadre de cette fonction commerciale, le responsable de ligne doit donc être acteur de notre projet. Les projets intermodaux lui permettent en effet d'améliorer l'attractivité de sa ligne et donc à terme, les recettes.



Le responsable de ligne est donc un acteur majeur de la mise en place des projets intermodaux, puisqu'il est le mieux placé pour connaître les problématiques locales. Il est l'interface idéale entre la SNCF et les réseaux urbains.

Dans le cadre de notre projet, nous avons constaté qu'aucun titre TER+Bus du Soleil n'avait été mis en place.

De même, alors que les titres TER+RTM fonctionnent bien, ils n'existent que pour les abonnements mensuels et pas pour les abonnements hebdomadaires, ce qui contribue à diminuer l'attractivité de ces abonnements.

Le responsable de la ligne Marseille-Miramas était donc en première ligne pour répondre à ces problématiques et nous avons collaboré avec lui pour défendre notre projet multimodal en commençant par développer les titres intermodaux. Il a été l'acteur majeur de la négociation avec les transporteurs urbains de Martigues et de Marseille pour la création de nouveaux titres :

- un titre TER+bus du soleil en partenariat avec le réseau de Martigues
- un titre TER+RTM hebdomadaire

b) Les futurs projets de titre combiné (TER+bus du soleil, TER+RTM hebdo)

Projet de création d'un titre TER + bus du Soleil

Il n'existait pas de titre intermodal TER+bus du soleil. Il n'était donc pas possible de créer un titre intermodal qui intégrerait les Bus du soleil, sans que le titre intermodal SNCF n'existe par ailleurs.

Nous avons donc rencontré le directeur des Bus du Soleil à Martigues, accompagné du responsable de ligne Marseille-Miramas, qui est le responsable de la démarche.

La création d'un titre TER+Bus du soleil a fait l'objet d'un accord sous les conditions suivantes :

- l'achat d'un abonnement TER de travail mensuel donne droit à un tarif préférentiel pour l'achat du titre mensuel Bus du Soleil
- le prix de l'abonnement Bus du Soleil est fixé à 15€ au lieu de 21,20€
- la validation sur le réseau Bus du Soleil est obligatoire depuis la mise en place de la billettique. Le client doit donc avoir en sa possession une carte à puce Bus du Soleil
- la carte à puce doit être rechargée dans la boutique Bus du Soleil, sur présentation de l'abonnement TER+

Un accord a donc été trouvé pour la mise en place de ce titre, mais la convention n'a pas encore été signée (actuellement en cours).

La rencontre a également permis d'évoquer la mise en place future du titre multimodal. Le directeur des bus du Soleil s'est montré d'accord sur le principe, à condition de conserver obligatoirement la validation sur son réseau. Un titre avec contrôle à vue est donc à exclure.

Projet de création d'un titre TER + RTM hebdomadaire

Sur la même démarche que pour les bus du soleil, nous avons rencontré le directeur marketing de la RTM afin d'évoquer la mise en place d'un titre TER+RTM en hebdomadaire.

En effet, en 2005, pour les ventes d'abonnements de travail en PACA, toutes OD confondues ont été les suivantes :

	Ventes en 2005	Moyenne mensuelle des ventes
Abonnements hebdomadaires	114 963	Environ 9500 / mois
Abonnements mensuels	316 837	Environ 26 400 / mois
Total abonnements de travail ramené en mensuel	194 172	Environ 16 200 / mois

Source : tableaux de bord 2005, SNCF-DDTER PACA (2006)

On voit que les ventes de titres hebdomadaires sont loin d'être négligeables. Ils répondent à une vraie demande des clients du TER. Pour ces titres, aucune solution intermodale n'a été mise en place, alors même que la demande existe. En fait, le problème qui se pose est qu'il n'existe pas d'abonnements hebdomadaires RTM. Par contre des titres spéciaux ont été mis en place en accord avec le Conseil Général. L'achat d'un titre hebdomadaire Conseil Général donne accès à une correspondance sur la RTM. Ainsi, lors de l'achat de ce titre en gare routière à Marseille, un titre RTM spécifique est distribué, permettant 14 voyages sur le réseau RTM pendant une semaine glissante (7 jours consécutifs).

La SNCF souhaiterait donc que le principe soit le même pour les ventes d'abonnements TER hebdomadaires. En effet, le système billettique mis en place par la RTM permet la création d'un nombre limité de tarification. En conséquence, il est préférable pour la RTM de ne pas créer une tarification nouvelle mais de se baser sur le système du CG13. Le problème qui se pose est qu'il n'y a pas de compensations versées à la RTM par le CG13, le titre établi étant assimilé à une correspondance gratuite.

Il faut donc déterminer avec MPM quel système de compensation serait créé pour un titre TER+RTM en hebdomadaire. Ce titre devrait faire l'objet d'un avenant à la convention existante entre la SNCF et la RTM, afin d'accélérer les choses, la création d'une nouvelle convention étant une démarche beaucoup plus longue.

Pour notre projet, les 2 rencontres ont permis :

- De créer des tarifications intermodales sur lesquelles nous pourrions nous appuyer pour la construction d'une tarification multimodale complète
- De rencontrer les réseaux urbains et d'évoquer notre projet d'expérimentation

4. Description technique du projet

Cette partie a pour vocation d'explicitier les propositions techniques que nous souhaitons faire aux AO pour la mise en place d'une tarification multimodale.

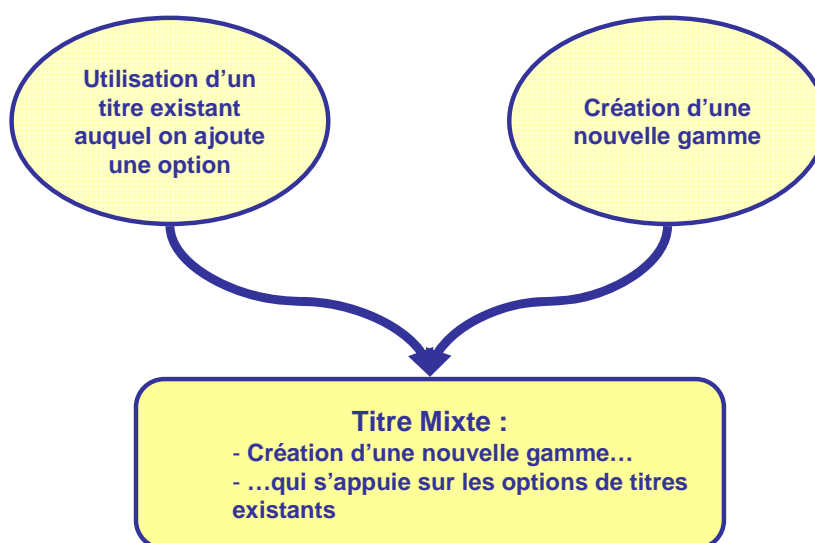
1. Les titres créés

a) *Justification du choix d'une tarification spécifique (création d'une nouvelle gamme)*

La théorie nous a enseigné que deux solutions étaient envisageables lors de la création d'une tarification multimodale :

- L'adoption de la tarification urbaine
- La création d'une gamme multimodale spécifique.

Il n'était pas possible d'adopter une tarification urbaine dans la mesure où la multimodalité entre Martigues et Marseille ne concerne pas un PTU unique. Il faut donc créer une gamme spécifique. Mais créer un titre totalement nouveau n'est pas nécessairement pertinent dans la mesure où des titres combinés existent déjà. Il peut alors être intéressant d'avoir une démarche à mi-chemin entre les 2, à savoir, créer un nouveau titre qui s'appuie sur des tarifications existantes pour ne pas avoir un prix trop éloigné des tarifications actuelles qui serait alors prohibitif.



b) *Un titre mensuel et un titre hebdomadaire calendaires*

Deux tarifications seront créées lors de l'expérimentation : une hebdomadaire et une mensuelle. Il s'agit de deux abonnements, les tickets unité ou les pass journée ne nous paraissant pas pertinents dans le cadre d'une utilisation multimodale.

Dans les deux cas, il s'agit de titres s'adressant aussi bien aux salariés qu'aux étudiants.

- **Le titre hebdomadaire** : il présente l'avantage d'être moins engageant à l'achat que le titre mensuel. Il est plus facile pour le client d'essayer un titre nouveau en ne s'engageant que sur une semaine. De plus, de nombreux clients des transports en commun (train et car confondus) utilisent des titres hebdomadaires, qui sont plus souples que les titres mensuels (notamment en cas de mois comportant des vacances). Par contre, ils présentent l'inconvénient de ne pas être un vecteur de fidélisation du client.

- **Le titre mensuel** : il permet aux personnes intéressées par le titre multimodal de faire des économies (le prix du titre mensuel étant inférieur à celui de l'achat successif de 4 titres hebdomadaire). Il a également comme avantage de faire gagner du temps puisque l'acte d'achat n'a lieu qu'une seule fois par mois. Par contre il est moins souple pour le client que le titre hebdomadaire. Son principal intérêt est qu'il est un moyen beaucoup plus fort que le titre hebdomadaire de fidéliser la clientèle des transports collectifs.

- **Des titres calendaires** : nous allons créer deux tarifications donnant accès à des tarifications calendaires pour éviter les problèmes de compatibilité des titres. En effet, il est très compliqué de créer des tarifications glissantes pour les réseaux ayant des titres calendaires. Par contre les titres glissants peuvent facilement devenir calendaires, il suffit de créer un obligation de les prendre le lundi ou en début de mois.

c) Les titres et leur prix

Plusieurs solutions ont été envisagées pour la création de ce nouveau titre :

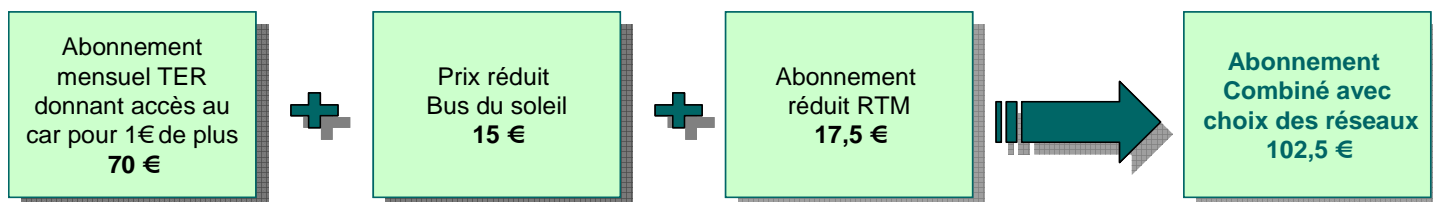
Proposition 1 :

S'appuyer sur un titre TER+ avec options.

On aurait un titre avec les options suivantes :

Abonnement TER classique Martigues/Marseille + RTM + Bus du soleil + ligne 34

Dans ce cas, le client a le choix et se crée un titre « sur mesure » grâce aux options qui l'intéressent. Il personnalise son titre en fonction de ses besoins de déplacements, la multimodalité étant optionnelle, comme pour un titre TER+ classique. Le problème est que les tarifs s'accumulent, et l'achat de plusieurs options ne donne pas lieu à une dégressivité des tarifs, ce qui conduit le client multimodal et/ou intermodal à payer un prix élevé (bien que ce prix soit inférieur à l'achat des titres classiques). Cela pénalise les intermodaux et multimodaux occasionnels, qui vont renoncer à l'achat des titres combinés.

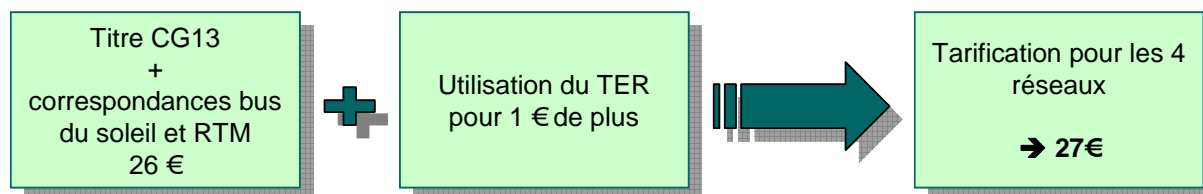


Proposition 2 :

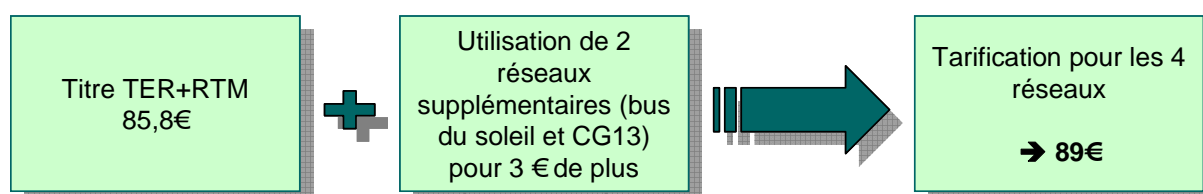
Créer un titre tout compris pour un prix très légèrement supérieur au prix des abonnements combinés existants.

Dans ce cas, il faut ancrer nos prix sur les tarifs TER+RTM pour le titre mensuel et sur le titre combinés CG13 (CG13+correspondances bus du soleil et RTM) pour la tarification hebdomadaire.

Pour le titre hebdomadaire, on a alors :



Pour le titre mensuel, on a alors :



Avantages et inconvénients des 2 propositions

	Avantages	Inconvénients
Proposition 1	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Un titre personnalisé grâce aux options ◆ Les clients réellement multimodaux sont identifiés 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Un prix élevé pour le client ◆ Ne peut pas s'adresser aux clients du car puisque c'est l'achat de l'abonnement TER qui déclenche l'obtention d'un tarif préférentiel sur les autres réseaux ◆ Ce titre n'est pas applicable en hebdomadaire
Proposition 2	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Des tarifications attractives pour le client ◆ L'assurance de voir fonctionner le titre ◆ La multimodalité et l'intermodalité sont intégrées : on incite les clients aux comportements inter/multimodaux 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ On identifie mal les clients réellement multimodaux ◆ On ne crée pas un principe générique de tarification facilement réapplicable

→ Principe de tarification retenu

Nous n'avons pas cherché à créer un modèle théorique de tarification. Le but recherché était un fonctionnement rapide de l'expérimentation et nous avons recherché un principe pragmatique qui

rende le nouveau titre attractif. Le titre doit présenter un *avantage immédiatement identifiable pour le client*.

Nous avons donc choisi de nous appuyer sur les prix de titres combinés existants. C'est donc la proposition 2 qui a été retenue.

Ainsi, si on crée un titre qui un prix très proche mais légèrement supérieur qui permet l'utilisation de réseaux supplémentaires, l'avantage est immédiatement visible pour le client. En conséquence, la nouvelle tarification devrait être à peine plus chère que les titres existants, alors même qu'on ajoute la possibilité d'utiliser des réseaux supplémentaires.

- **Le titre hebdomadaire** : Le prix proposé est 27 €. C'est un euros de plus que le prix de l'actuel abonnement hebdomadaire pour l'OD Martigues-Marseille sur la ligne n°34 du Conseil Général des Bouches-du-Rhône. Ce titre inclut déjà la possibilité d'utiliser le car mais donne aussi droit à 14 trajets sur la RTM (sur une semaine calendaire) et sur les Bus du Soleil. Pour un euro de plus, notre titre ajoute la possibilité de prendre le train entre Marseille et Martigues.

Nous avons choisi de nous baser sur le prix de ce titre car c'est jusqu'à présent le plus attractif en termes d'intermodalité, et qu'il fonctionne bien. Les clients étaient jusqu'alors prêts à payer une telle somme pour un service intermodal.

- ↳ Pour le client du car, on ajoute la possibilité d'utiliser le train pour un prix à peine supérieur. On peut donc penser que le tarif est attractif pour lui.
- ↳ Pour ce qui est du client du train, il payera plus cher son titre hebdomadaire, mais on lui ajoute, pour seulement 8 € de plus, la possibilité d'utiliser 3 réseaux supplémentaires.

- **Le titre mensuel** : Le prix proposé est de 89€. C'est environ 3 euros de plus que le prix de l'actuel abonnement mensuel TER+RTM pour l'OD Martigues-Marseille. Pour 2 à 3€ de plus, on ajoute donc la possibilité de prendre les transports interurbains du Conseil Général entre Marseille et Martigues et les Bus du Soleil à Martigues.

Là encore, on se base sur ce titre car c'est actuellement le plus attractif en termes d'intermodalité.

- ↳ Pour le client du TER, ce tarif sera attractif pour tous ceux qui souhaitent avoir accès aux 2 réseaux urbains car le prix est très légèrement supérieur.
- ↳ Pour les clients du Conseil Général, l'achat de ce titre mensuel est très attractif par rapport au titre mensuel actuel (au prix de 88,4€) qui n'offrait aucune possibilité d'intermodalité. Pour un prix à peine supérieur, il pourra utiliser 3 réseaux supplémentaires !

2. La distribution et le contrôle

La conséquence principale de l'absence de compatibilité entre les systèmes technique et de notre choix tarifaire est qu'il n'est pas possible de créer un titre intégré.

On crée donc **une tarification intégrée** mais **la distribution de plusieurs titres**, permettant l'accès à chaque réseau.

Il s'agit d'un « **titre multcartes avec tarification unique** ».

On n'a alors plus de problème de contrôle, puisque le client est en possession d'un titre pour chaque réseau. En fait il n'aura pas 4 mais 3 titres, les titres CG13 et Bus du Soleil étant compatibles, ils seront chargés sur le même support.

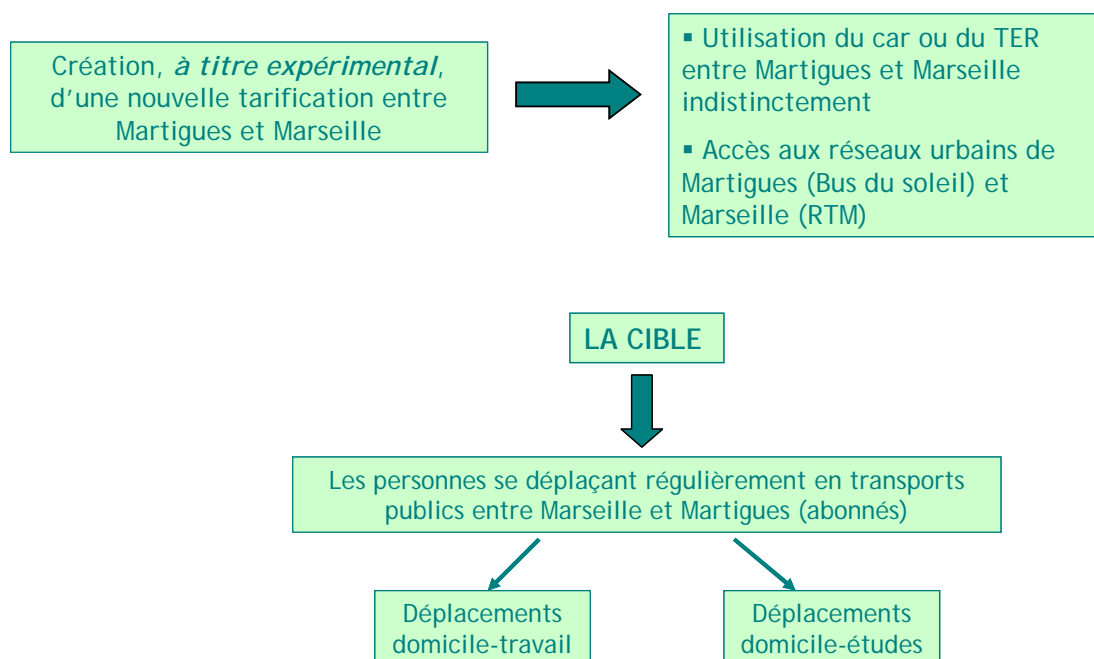
- **Pour le CG13 et les Bus du Soleil** : L'achat de la tarification multimodale donne droit au chargement d'un titre CG13 et d'une correspondance Bus du Soleil. Les clients valideront leur carte à puce à chaque montée dans le car et dans le bus.

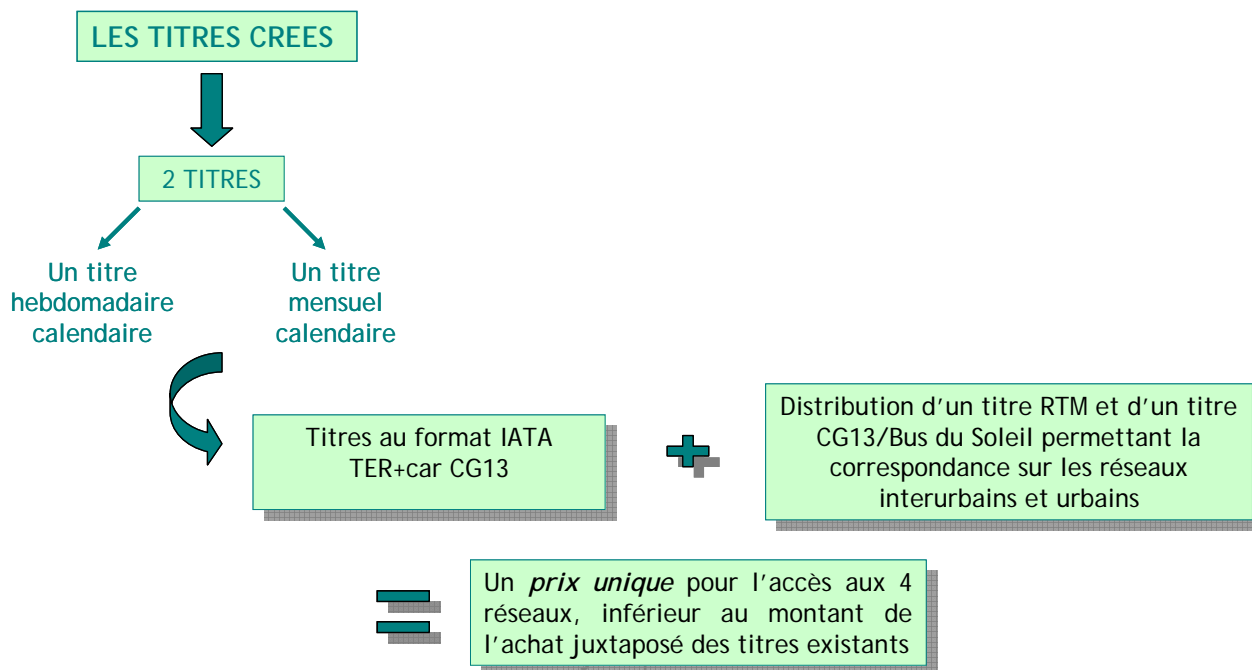
- **Pour le TER** : Le client possèdera un abonnement SNCF au format IATA, il suffira d'informer les contrôleurs de l'existence de ce titre spécifique. Le contrôle se fera à vue, comme c'est actuellement le cas pour les titres SNCF.

- **Pour la RTM** : L'achat de notre nouveau titre multimodal donne droit à la distribution d'un titre RTM, à valider lors de la montée sur chacun des réseaux. Notre tarif est bien unique mais le titre ne l'est pas physiquement.

Pour la distribution, nous souhaitons que l'achat se fasse en gare, soit à Marseille St Charles, soit à Martigues. Il s'agira d'un abonnement TER+ spécifique. Le paiement se fera en une seule fois, lors de l'achat de l'abonnement TER. Cet achat permettra de faire valider les autres titres en gare routière (à St Charles), à savoir, les titres CG13 et Bus du Soleil sur la carte à puce, et la distribution d'un titre RTM spécifique.

4. Synthèse du projet





PRIX DES TITRES

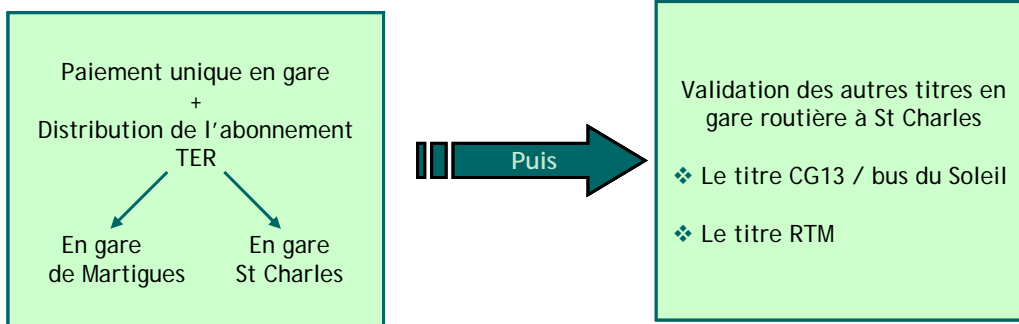


Principe : proposer un prix légèrement supérieur au prix des titres actuels

Titre hebdomadaire : 27€
 → Un euro de plus que le titre hebdomadaire CG13
 → On ajoute possibilité de prendre le car

Titre mensuel : 88€ ou 89€
 → Environ 2€ de plus que l'abonnement TER+RTM
 → On ajoute la possibilité de prendre le car entre Martigues et Marseille et une correspondance avec les bus du soleil

DISTRIBUTION



MISE EN PLACE DE L'EXPERIMENTATION

→ Septembre 2006 ou Janvier 2007

Partie 4 – Perspectives et limites

Ma mission était de créer un projet technique pour la création de la tarification multimodal, qui soit présentable aux AO. Cette mission a été remplie puisque le projet technique a été terminé récemment, mais il doit faire l'objet d'une validation et d'un financement par les AO. Cette phase étant longue à mettre en œuvre, je ne pourrais certainement pas y participer. Je souhaitais cependant faire un bilan personnel de ce projet, afin de voir quelles limites notre travail présente et quelles perspectives existent en termes de multimodalité en PACA.

1. *État d'avancement du projet*

Ce que nous avons fait

- Mise à plat de l'offre de transport entre Martigues et Marseille
- Réalisation d'une enquête pour connaître la clientèle de la ligne et évaluer l'existence de comportements multimodaux.
- Création d'un projet technique de tarification multimodale intégrant des tarifications intermodales avec les réseaux urbains. Il s'agira donc d'un titre multicarte avec une tarification unique, et, à terme, une distribution unique.

Deux tarifications seront créées : une tarification hebdomadaire et une mensuelle, les 2 étant calendaires. Un prix unique sera pratiqué pour l'accès aux 4 réseaux, inférieur au montant de l'achat juxtaposé des titres existants. Les prix pourraient être fixés à 27€ pour le titre hebdomadaire et 89€ pour le titre mensuel.

Ce qu'il reste à faire

- Présenter le projet aux AOT : Conseil Régional PACA, Conseil Général des Bouches-du-Rhône et AOT urbaines.
- Leur faire valider les aspects techniques du projet.
- Vendre le projet aux AO, c'est-à-dire assurer le montage financier du projet en déterminant les participations financières de chacune.
- Donner un nom commercial à la tarification expérimentale et mettre en place une campagne de communication.

2. *Enjeux de la présentation aux AO*

Au moment de la rédaction de ce mémoire, la présentation du projet aux AO n'a pas encore été faite. Cette étape constitue cependant la clef de la réussite de notre projet.

La présentation devrait avoir lieu dans le cadre des négociations pour le conventionnement avec la Région. Le projet sera présenté en même temps qu'un projet d'intermodalité entre le train et les vélos, dont une expérimentation est prévue à Arles.

Les AO sont en effet les garantes de la réussite de notre projet car elles ont les clefs du financement du projet. Notamment, dans notre cas, le rôle du Conseil Général est très important

car on souhaiterait pouvoir utiliser les infrastructures de la gare routière pour la distribution des titres. Egalement, pour la validation de notre projet, le plus simple est de créer des avenants aux conventions existantes, et notamment les conventions sur les titres hebdomadaires du Conseil Général qui permettent une correspondance gratuite avec les réseaux urbains et sur lesquels nous souhaitons nous appuyer.

A priori, le projet devrait être validé, car :

- C'est une expérimentation, donc un projet pouvant être retiré rapidement en cas d'échec ou de problème.
- Les impacts financiers ne sont pas engageants pour les AO.
- Le projet est novateur et témoigne d'une volonté de créer des solutions innovantes pour les électeurs de la part des AO.

3. Les recettes

Il paraissait important d'estimer quel impact le projet pourrait avoir sur les recettes. Cet impact est pourtant impossible à estimer pour l'instant, étant donné que nous n'avons pas connaissance des compensations versées par les AO pour le projet. Nous allons donc simplement effectuer une étude des recettes actuelles pour le TER, pour voir sur quel ordre de grandeur on se situe en termes d'enjeux financiers.

1) Estimation des recettes actuelles

Recettes actuelles provenant des abonnements

	Nombre de km entre Martigues et Marseille	Nombre de voyages	Compensations voyageurs/km versée par la Région	Recettes FC12k (recettes SNCF compensée)	Recettes SNCF pures Par km	Recettes SNCF compensées	Recettes SNCF pures
Abonnements de travail	41	2 348+7 962 = 10 310	0,0875€/km	0,018€/km	0,018-0,0875=0,0305€/km	41*10310*0,018 = 7607 €	41*10310*0,0305 = 12 893 €
Abonnements étudiants	41	2446	0,092€/km	0,092€/km	0,092-0,0462=0,0458€/km	41*2446*0,092 = 9226 €	41*2446*0,0458 = 4593 €

On voit au travers des chiffres de ce tableau que les montants annuels en jeu ne sont pas très importants pour la SNCF.

L'expérimentation est donc peu engageante pour la SNCF, comme nous le souhaitons.

2) Hypothèses d'achat des titres

Les enquêtes ont fait apparaître des comportements multimodaux chez certains utilisateurs du car et du train. En tout, une soixantaine de personnes se sont déclarées comme multimodales, et utilisent le car et le train pour leurs déplacements entre Martigues et Marseille.

Environ 15 d'entre eux provenaient du TER et 35 du car. On peut donc penser que sur ces 60 personnes, certaines seront intéressées par les nouveaux titres.

Nous ne pouvons pas déterminer de nombre exact, mais nous pensons qu'environ une trentaine de personnes pourraient être intéressées par le titre, voire plus si la campagne de communication est efficace et induit de nouveaux comportements multimodaux. Par ailleurs, il n'est pas impossible que certaines personnes, qui n'ont pas des comportements multimodaux, se reportent sur ce titre pour les avantages qu'il offre en termes d'intermodalité.

3) Mode de répartition des recettes entre les acteurs

Si les montants de compensations versées par les AO n'ont pas été déterminés, le mode de répartitions des recettes entre les réseaux est d'hors et déjà connu.

La répartition des recettes se fera à partir de comptages, réalisés par EFFIA une fois par an sur la ligne TER entre Martigues et Marseille et sur la ligne 34 du Conseil Général.

C'est EFFIA qui sera responsable de la répartition de ces recettes.

4. Valorisation de la nouvelle offre

La suite logique de ce projet est de mettre en œuvre une communication auprès de la clientèle qui pourrait être intéressée par le projet. Cette étape n'est pas simple car les projets de multimodalité et/ou d'intermodalité sont complexes et la compréhension n'est pas immédiate pour le client.

1) Quel axe de communication est à envisager ?


Plusieurs projets de communication ont été envisagés.

La question est cependant de savoir quels aspects de notre tarification on met en avant. Nous pensons que 3 aspects doivent être abordés :

1. Mettre en avant le prix avantageux

Cet aspect est très facile à aborder. Il suffit d'expliquer aux clients que pour quelques euros de plus, ils auront accès à services supplémentaires.

On peut aussi faire un comparatif entre les prix payés sans la tarification unique, et le prix payé avec la tarification. Par exemple, pour le mensuel :

Achat des titres des 4 réseaux :		
Abonnement de travail TER	63,30€	
+ Abonnement mensuel CG13	88,4€	
+ Abonnement Bus du soleil	21€	
+ Abonnement RTM	41€	
=	213, 7€	
		achat du nouveau titre : 89€
		Gain pour le client : 213,7€ – 89€ = 124,7€

2. Insister sur les nouveaux services offerts par le titre

Expliquer aux clients qu'avec un prix unique, ils peuvent avoir accès facilement à 4 réseaux de transports. Certes, le lieu de vente n'est pas unique, mais ils n'auront que 2 lieux pour acheter leurs titres et non 4, et la gare routière fait de toute façon partie du pôle d'échange St Charles, où passent tous les clients de la liaison Martigues-Marseille, qu'ils prennent le train ou la car. Il faut donc axer la communication sur le fait que l'acte d'achat est simplifié, dès lors que les clients utilisent plusieurs réseaux de transports.

3. Mettre en avant la complémentarité car/train

Cet aspect de communication est plus délicat à mettre en œuvre. En effet, il est difficile de communiquer sur la défaillance possible d'un des 2 modes de transports, et sur le rabattement possible sur l'autre mode, alors même que cet aspect est essentiel pour les clients. En effet, nombre d'entre eux trouveraient avantage à utiliser l'autre mode de transport en cas de défaillance d'un des 2 modes (grève, panne, suppression...). Par exemple, lors de l'enquête, plusieurs personnes nous ont précisés prendre le car quand la SNCF était en grève. Il est cependant totalement exclu de communiquer sur ce type de complémentarité.

Par contre, on peut communiquer sur la complémentarité horaire des 2 lignes. Par exemple, pour les utilisateurs du train, le car offre des dessertes plus régulières pendant les heures creuses. Par contre pour les utilisateurs du car, on peut leur expliquer que les dessertes ferroviaires ont des amplitudes plus importantes (plus tôt le matin et plus tard le soir), et que la desserte est beaucoup plus importante le week-end, pour les déplacements privés-loisirs.

2) Les moyens de communication envisagés

Affichage et tracts

Une campagne d'affichage et de distribution de documents informatifs sur l'expérimentation sera réalisée. Les affiches seront présentes à Martigues à la gare et à l'office du tourisme, et à Marseille à la gare Saint Charles et en gare routière. Elles seront également présentes dans l'ensemble des cars du CG13 effectuant le trajet Martigues-Marseille.

Les documents informatifs seront présents dans les mêmes lieux et éventuellement distribué avec une explication par les personnes qui distribuent les titres aux guichets habituellement.

Information par le personnel SNCF accueil/embarquement

La SNCF possède un type de personnel appelé personnel accueil/embarquement, dont la spécificité est de contrôler les titres avant la montée dans le train. Il ne s'agit pas de faire des contraventions mais de ne laisser monter dans le train que les personnes en possession d'un titre de transport valide.

Ce type de personnel pourrait donc être placé en gare de Martigues et/ou de Marseille, sur les trains de la ligne Marseille-Miramas via la côte bleue. Ils distribueraient alors directement les documents informatifs, lors de la montée des clients dans le train, en donnant une explication si nécessaire. Cette opération pourrait être conduite durant quelques jours lors du lancement du nouveau titre.

Mailing par le biais des bases de données abonnés

Les abonnés sont le cœur de notre cible puisqu'ils constituent la clientèle régulière actuelle des transports en commun entre Martigues et Marseille et sont donc les plus prompts à être intéressés par notre titre. Des bases de données existent sur les ventes d'abonnements, tant côté SNCF (en cours de mise à jour) que côté CG13. Il serait donc intéressant de les exploiter afin d'envoyer un courrier direct chez les abonnés, leur expliquant le principe de l'expérimentation et les avantages qu'ils peuvent en retirer. Par exemple, ce courrier pourrait contenir des fiches horaires, des comparatifs de prix, des exemples de multimodalité...

Marketing direct par le biais du CRC

Le CRC (Centre de Relation Clients) du TER PACA, appelé Contact TER, vient d'ouvrir ses portes. L'une de ses fonctions est de faire du marketing direct. Il s'agit de contacter directement les clients du TER pour des études, enquêtes, mais aussi pour la promotion de certains titres, etc...

Il pourrait donc être utilisé pour expliquer aux abonnés du TER entre Martigues et Marseille le fonctionnement du titre nouvellement créé et les avantages qu'ils retireront à l'utiliser.

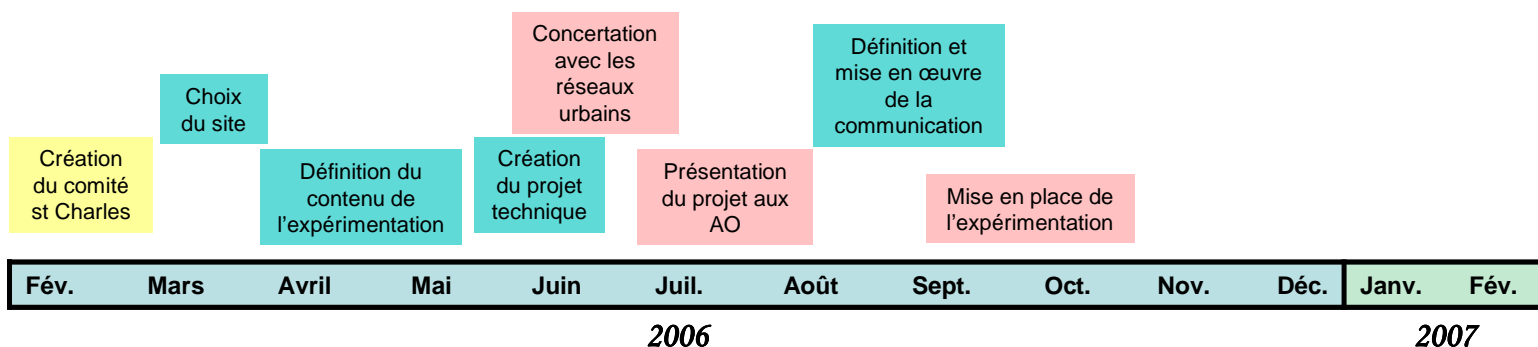
5. Limites du projet

Malgré tout le sérieux avec lequel nous avons créé ce projet technique, force est de constater qu'il comporte des limites. Cependant, il faut aussi dire que les projets intermodaux et multimodaux font entrer en ligne de compte tellement d'acteurs, qu'il en devient très complexe de faire des choses simples. D'autre part, le temps qui nous était imparti (les 6 mois du stage) était court et il a fallu agir avec le plus grand pragmatisme possible.

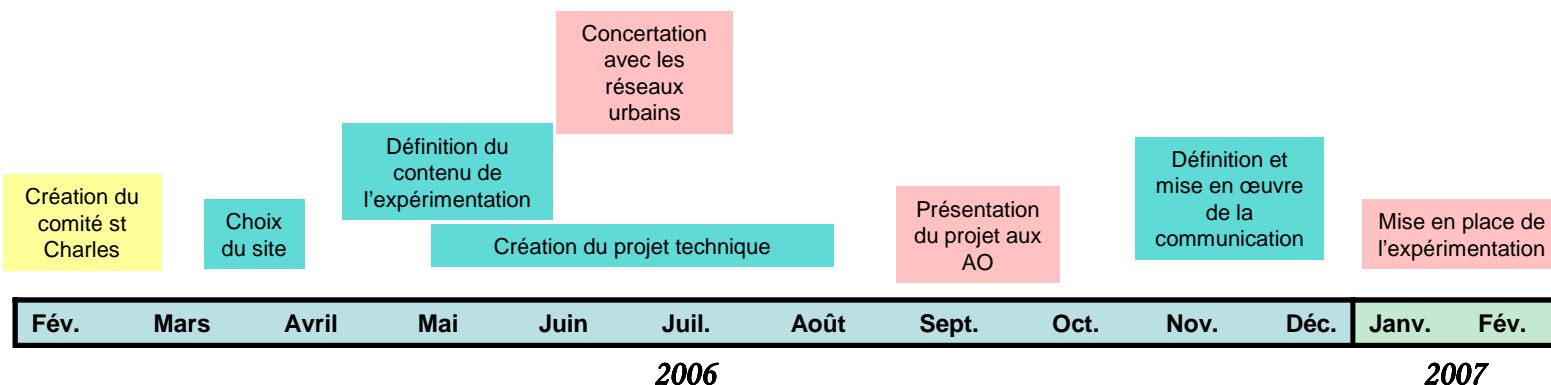
Le projet technique existe, les exploitants sont d'accord pour le mettre en place, il ne faut donc plus que l'aval des AO, essentiellement le Conseil Général et le Conseil Régional.

1) Les retards accumulés

a) Planning théorique



b) *Planning réel*



c) *Les causes des retards*

On constate sur les schémas ci-dessus que notre projet a connu des retards, qu'on peut expliciter aisément. Ainsi, nous pensions trouver un titre compatible entre le CG13 et la SNCF, du point de vue du prix, des conditions d'accès et de l'aspect glissant/calendaire. Ce ne fut pas le cas et nous avons donc dû chercher des solutions longuement pour trouver sur quels titres nous appuyer. Chaque réponse apportée à une question nous a semblé en soulever de nouvelles.

D'autre part, lors de la mise à plat de l'offre actuelle, la centralisation de l'information a été extrêmement compliquée. Alors qu'il peut paraître simple de trouver des tarifs, des horaires, des conditions d'accès, ou des informations sur les systèmes techniques et les accords entre les réseaux, cela est en réalité extrêmement long. Même en interne de la SNCF, l'information est loin d'être évidente à trouver. Cela dénote un certain manque de centralisation des données et des informations, notamment côté SNCF. La mise à plat des tarifications SNCF a par exemple été compliquée, tant les tarifs de la SNCF sont divers.

Enfin, aujourd'hui, alors que nous avons un projet technique complet, la présentation aux AO tarde à se faire. La DDTER étant en phase de reconventionnement, certains dossiers plus urgents passent en priorité de ce projet de multimodalité. Nous espérons cependant que la signature de la Charte d'Intermodalité pourra accélérer les choses, notre projet constituant une application concrète.

2) *Une réelle pertinence commerciale ?*

Les limites les plus importantes de ce projet sont sans doute à déplorer du côté des clients.

Nous ne savons pas aujourd'hui si le titre va trouver une clientèle, d'une part du fait de la complexité intrinsèque à tout projet intermodal, mais aussi car malgré les enquêtes faisant états de comportements multimodaux, nous n'avons pas la certitude que les gens seront prêts à payer plus cher (même quelques euros) pour avoir accès aux autres réseaux.

a) *Une tarification complexe ?*

Les projets multimodaux ont cette particularité d'être complexes.

Il est difficile de les vendre de façon simple au client, et il faudra s'assurer que la communication soit la plus claire possible.

En outre, nous avons mis en place le système estimé être le plus simple pour le client mais ce système le contraint quand même à avoir 2 lieux d'acquisition des titres, bien que l'achat soit

effectué en une seule fois. De plus l'acte d'achat doit se faire dans un ordre spécifique, à savoir, d'abord un achat en gare, puis une validation des autres titres en gare routière. Cet ordre peut paraître contraignant et conduit en plus à modifier les habitudes des clients, en particulier les personnes qui utilisent principalement le car.

De plus, le double lieu d'achat peut entraîner des « démotivations » à l'achat de ces titres, surtout pour les personnes habitant Martigues et qui devront nécessairement passer à la gare routière située à Marseille St Charles. L'impact négatif du double lieu d'achat dépend également des conditions d'achat à la gare routière, à savoir, est-ce que la fréquentation est très importante (le client devant subir des files d'attentes, dont l'impact est d'autant plus important que les titres sont calendaires, et que les achats se font à dates fixes, dates de renouvellement de nombreux autres abonnements).

De plus certains clients du car et du train ne sont peut-être pas prêts à abandonner les avantages apportés par les titres glissants qui existent actuellement.

Ces points sont autant de difficultés possibles pour les clients dont nous ne pouvons pas mesurer l'impact avant la mise en place du projet.

b) Des comportements réellement multimodaux ?

Notre expérimentation n'a pas pour vocation d'être un projet de grande envergure et de toucher un public large. Cependant, nous n'avons pas pour but de créer un titre qui ne se vend pas du tout... le choix de créer des tarifications à des prix légèrement supérieur au prix pratiqués jusqu'à présent permettra donc d'identifier les multimodaux des acheteurs opportunistes (personne qui achèterait le titre parce qu'il offre plus de services pour le même prix, mais qui n'en auraient pas réellement l'utilité).

Nous avons mis en lumière des comportements multimodaux au travers des enquêtes mais la question de la fréquence de cette multimodalité reste en suspens. On ne sait pas quel est l'intérêt réel des clients pour la multimodalité sur cette OD. Si les comportements multimodaux entre modes de transports en commun sont exceptionnels, l'achat du titre pourra paraître superflu, surtout si il engendre des contraintes lors de l'acte d'achat.

Il faudra donc bien mettre en avant le fait que l'achat du titre est avantageux dès lors que le client change de mode de transport, même une seule fois dans le mois.

L'autre problème que l'on peut voir apparaître est l'achat du titre pour les services intermodaux qu'il offre et non pour des besoins de multimodalité. En effet, l'intégration de la RTM au projet peut intéresser de nombreux clients, notamment ceux du car, pour qui les abonnements mensuels ne sont pas avantageux. On leur offrirait alors la possibilité d'avoir un titre mensuel à peine plus cher que leur titre actuel, avec en outre une correspondance sur la RTM.

Il n'est donc pas sûr que l'achat de ce titre se fasse sur le choix de la multimodalité mais sur celui de l'intermodalité.

Cependant, avec la création de ce titre, on peut espérer avoir un effet d'induction, et générés des comportements intermodaux qui n'existaient pas avant. On espère générer une augmentation de l'utilisation des transports en commun, ou une modification des habitudes de déplacement grâce à la création de solutions nouvelles.

Dans ce cas, la pertinence de cette nouvelle tarification sera validée et il pourra être pérennisé, et ainsi inspirer la création d'autres solutions multimodales sur la Région.

Conclusion - Quel développement de la multimodalité pour l'avenir?

Notre projet constitue une avancée certaine dans le domaine de la multimodalité et de l'intégration des tarifications dans les transports en commun.

S'il est validé et financé par les AO, il constituera, pour les pendulaires martegaux, une innovation importante. Il pourra également, s'il fonctionne, constituer un socle à l'extension de la multimodalité pour les exploitants qui souhaiteraient être partenaires de la SNCF.

Cependant, si sur son principe le projet est séduisant, il comporte des lacunes techniques, en particulier l'obligation pour le client de posséder plusieurs titres et de les valider dans plusieurs lieux d'achat.

Ces problèmes peuvent trouver leur résolution dans la mise en place de la billettique. Elle est une condition nécessaire à l'extension de la multimodalité et de l'intégration tarifaire en PACA. La billettique est une condition certes nécessaire, mais pas suffisante. En effet, même avec les meilleurs systèmes techniques, les projets multimodaux ne pourront pas voir le jour sans des volontés politiques fortes.

La signature de la Charte d'Intermodalité des exploitants de PACA est signe fort de la volonté de trouver des solutions de la part de chacun, mais il reste à prouver qu'elle ne constitue pas un simple effet d'annonce. Elle devra trouver des applications concrètes sur le terrain. Car aujourd'hui, même si chacun se dit favorable à la multimodalité, force est de constater que la mise en œuvre s'avère difficile, chacun souhaitant protéger ses intérêts financiers.

Dans les Régions où l'intégration tarifaire se met en place, comme en Rhône-Alpes, des voix s'élèvent pour la critiquer. L'abandon de l'expérimentation Marseille-Aubagne est également un signe des barrières financières présentes dans les projets multimodaux.

Les problématiques liées à la multimodalité et à l'intégration tarifaire ont donc encore de beaux jours devant elles, et leurs résolution permettront sans doute aux Transports Publics d'accroître ses performances et d'attirer toujours plus de clients.

Table des matières

Sommaire	2
Remerciements	3
Préambule	4
Partie 1 - Eléments de cadrage du projet multimodal	6
1. <i>Intermodalité et multimodalité : définitions</i>	6
1) Définitions	6
2) Les composantes de la multimodalité	7
a) L'offre	7
b) L'information	8
c) Les lieux d'échanges (pôles d'échanges multimodaux)	8
d) La tarification	8
e) Les titres, leurs supports et leur contrôle	8
f) La distribution/commercialisation	9
2. <i>De la tarification à la tarification multimodale</i>	9
1) Les différents acteurs de la tarification	9
2) Qu'est-ce qu'une bonne tarification en transports publics ?	10
a) Pour le client	10
b) Pour l'AO	10
c) Pour la SNCF	11
d) Pour l'Etat	11
e) Le cas particulier de l'intermodalité	11
3) Les tarifications multi et intermodales pour la SNCF	12
a) Les tarifications intermodales	12
b) Les tarifications multimodales	13
4) Etat des lieux des tarifications intégrées	14
Les différents types de découpages territoriaux	14
Étapes vers la multimodalité sur un territoire régional	15
3. <i>La DDTER et l'intermodalité</i>	15
1) Présentation de la DDTER Provence-Alpes-Côte d'Azur	15
a) Territoire de compétence : la région PACA	15
b) La Direction Régionale de Marseille	16
c) La Direction Déléguée TER PACA	17
d) Les compétences de la Région	18
e) Missions et obligations de la SNCF	18
f) Ce que dit le contrat d'exploitation en matière de tarification	18
2) Etat des lieux de l'intermodalité en PACA	20
a) Volet intermodalité du contrat d'exploitation	20
b) La SNCF et l'urbain : les titres TER+	20
c) Lepilote : moteur de recherche d'information multimodale	22
d) Signature d'une Charte d'intermodalité	22
e) Une expérimentation réalisée en 2001 entre Marseille et Aubagne	23
f) Mise en place de la billettique	25
3) La synergie groupe SNCF	26
a) Les entreprises du groupe	26
b) L'accord sur l'intermodalité	26
Partie 2 - Problématique de la mission : les enjeux de la multimodalité	27
1. <i>Pourquoi le choix d'une tarification multimodale entre Martigues et Marseille ?</i>	27
1) Le rôle de la synergie EFFIA-KEOLIS-SNCF	27
2) Objectifs du projet pour le développement global de l'intermodalité en PACA	28

3) Pourquoi une expérimentation entre Martigues et Marseille ?	28
a) Le choix de l'expérimentation	28
b) Le choix de Martigues-Marseille	29
c) Les flux entre les 2 villes	30
2. <i>Les freins et motivations à la mise en œuvre d'une tarification multimodale</i>	31
1) La multiplicité des acteurs et leur position	32
a) Les transporteurs	32
b) Les AO	33
c) EFFIA	34
2) Les problèmes de compatibilités techniques	34
a) Les systèmes billettiques et leur contrôle	34
b) La distribution des titres	35
3) Concurrence et enjeux financiers	36
Partie 3 - Eléments de méthodologie : la création du projet technique	38
1. <i>Mise à plat de l'offre de transport actuelle entre Martigues et Marseille</i>	38
1) L'offre de transport	38
a) Description générale de l'offre de transport entre Martigues et Marseille	38
b) Les horaires des lignes TER et CG13	40
2) Les lieux d'échange	41
a) Interaction avec les réseaux urbains	41
b) Description physique des lieux de correspondance	43
3) Etat des lieux des tarifications en place	45
4) Avantages et inconvénients de l'offre actuelle sur la mise en place du projet	47
2. <i>Etude de marché élémentaire</i>	48
1) L'enquête CETE	48
2) Enquête sur la ligne de la côte bleue	49
a) Méthodologie de l'enquête	49
b) Profil des enquêtés	50
c) Limites de l'enquête	51
3) Synthèse des principaux résultats	52
4) Zoom sur les comportements multimodaux	53
a) Pour les utilisateurs du train	53
b) Pour les utilisateurs du car	54
5) Les ventes de titres	55
a) Les ventes TER entre Martigues et Marseille	55
b) Ventes CG13	56
3. <i>Coordination entre les acteurs</i>	57
1) Le choix de la création d'un projet « exploitants »	57
2) Mise en place de nouveaux titres TER+	57
a) Le rôle du responsable de ligne	57
b) Les futurs projets de titre combiné (TER+bus du soleil, TER+RTM hebdo)	58
4. <i>Description technique du projet</i>	60
1. Les titres créés	60
a) Justification du choix d'une tarification spécifique (création d'une nouvelle gamme)	60
b) Un titre mensuel et un titre hebdomadaire calendaires	60
c) Les titres et leur prix	61
2. La distribution et le contrôle	63
4. <i>Synthèse du projet</i>	64
Partie 4 – Perspectives et limites	66
1. <i>État d'avancement du projet</i>	66
2. <i>Enjeux de la présentation aux AO</i>	66
3. <i>Les recettes</i>	67
1) Estimation des recettes actuelles	67

2) Hypothèses d'achat des titres	67
3) Mode de répartition des recettes entre les acteurs	68
4. <i>Valorisation de la nouvelle offre</i>	68
1) Quel axe de communication est à envisager ?	68
2) Les moyens de communication envisagés	69
5. <i>Limites du projet</i>	70
1) Les retards accumulés	70
a) Planning théorique	70
b) Planning réel	71
c) Les causes des retards	71
2) Une réelle pertinence commerciale ?	71
a) Une tarification complexe ?	71
b) Des comportements réellement multimodaux ?	72
Conclusion - Quel développement de la multimodalité pour l'avenir?	73
Table des matières	74
Bibliographie	77
Annexes	78

Bibliographie

CETE Méditerranée-CG13 (2006) –« Navettes autoroutières- Enquête embarquée » Ligne Martigues – Marseille

DDTER PACA- Tableau de bord 2005 (2006)

DTP-SNCF (2002) - Guide pratique de l'intermodalité

DTP- SNCF (2004) Marketing Tarifaire TER : »Les tarifications zonales -Typologie et exemples »

DTP-SNCF (2005) « Plan d'action « Intermodalité » de la Branche Transport Public »

SNCF-KEOLIS (2001) « Réussir l'Intermodalité - Tarifications : des grands principes à la mise en œuvre »

Annexes

Annexe 1 : acronymes

Annexe 2 : l'article II.2 du contrat d'exploitation des services ferroviaires régionaux

Annexe 3 : liste des horaires des cars et trains entre Martigues et Marseille

Annexe 4 : questionnaire de l'enquête clientèle TER entre Martigues et Marseille

Annexe 5 : rapport d'enquête

Annexe 6 : Charte d'Intermodalité des exploitants de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Annexe 1 : acronymes

SNCF: Société Nationale des Chemin de Fer
VFE : Voyages Frances Europe
AO : Autorité Organisatrice
AOT: Autorité Organisatrice de Transport
TER : Transport express régionaux
DDTER : Direction Déléguée TER
Loi SRU : Solidarité Renouvellement Urbain
PACA : Provence-Alpes-Côte d'Azur
PTU: périmètre des transports urbains
E.Ex. Etablissements d'exploitation
EMF: Etablissement Multifonctionnel
RTM: Régie des Transports Marseille
RDT13: Régie Départementale des transports des Bouches-du-Rhône
UTP: Union des Transports Publics
OD: Origine-destination
EPIC: Etablissement Public industriel et commercial
CAOEB: communauté d'agglomération de l'ouest de l'étang de Berre
CG13: Conseil Général de Bouches-du-Rhône
MPM : Marseille- Provence –Métropole (communauté urbaine)
VP : voiture particulière

Annexe 2 : article II.2 du contrat d'exploitation des services ferroviaires régionaux

Article II.2 - Tarifs

A la date du présent contrat, la tarification nationale est la dernière homologuée par l'Etat figurant dans le document "tarifs voyageurs". Elle comprend notamment les tarifs établis par conventions conclues au titre de l'article 41 du cahier des charges de la SNCF (tarifs militaires). Elle s'applique aux services régionaux.

En raison de l'impact des tarifs nationaux sur les recettes,

- s'agissant des augmentations tarifaires, la SNCF communiquera à la Région les tarifs nationaux dès qu'ils seront homologués par l'Etat, au terme du délai de 8 jours suivant leur dépôt au ministère, conformément aux dispositions de l'article 17 du cahier des charges de la SNCF;
- pour ce qui concerne les tarifications d'un nouveau type, la SNCF s'engage à informer la Région trois mois à l'avance et à fournir à la Région l'analyse provisoire des conséquences sur le compte régional.

La Région décide des tarifs spécifiques qui s'appliquent au service ferroviaire régional dont elle a la compétence, dans le respect des principes du système tarifaire national et des tarifs sociaux décidés par l'Etat.

Les tarifs spécifiques régionaux en vigueur, à la date d'effet du présent contrat, figurent à l'annexe 2 au cahier des charges.

Les décisions et modifications tarifaires relevant de la compétence de la Région, qu'il s'agisse de création, de suppression de titre, de modification de leur prix et/ou des conditions d'accès, interviendront après accord entre les parties.

Les accords faisant intervenir d'autres partenaires que les signataires, comme les dispositifs de tarifications combinés, font l'objet de conventions particulières et donnent lieu à un avenant au présent contrat.

La Région supporte l'incidence financière de sa politique tarifaire notamment au travers des objectifs de recettes tels qu'ils sont établis dans les comptes initiaux, mais aussi au travers d'une variation des charges du compte d'exploitation liée à la mise en place de ces tarifs.

Si des mesures tarifaires décidées par les Régions devaient s'appliquer à des trains relevant de l'activité Grandes Lignes, une convention spécifique préciserait les modalités financières de la compensation.

La SNCF doit communiquer à la Région les informations utiles pour la fixation des tarifs spécifiques des liaisons TER.

Elle transmet également à la Région des indications chiffrées concernant l'impact, sur les recettes du compte, des différentes mesures tarifaires, qu'il s'agisse d'actions tarifaires à caractère promotionnel ou de tarifications sociales.

La SNCF peut présenter à la Région des propositions en matière tarifaire, cohérentes avec les objectifs de la Région.

Annexe 3 : liste des horaires des cars et trains entre Martigues et Marseille

NB: Pour les cars, le point d'arrêt considéré à Martigues est "église de Jonquières/Général Leclerc" (en fonction du sens)

Sens Martigues-Marseille		
heure passage Martigues	heure arrivée Marseille	tps de parcours
Horaires Semaine		
5h55	6h35	40mn
6h12	6h50	38mn
6h42	7h35	53mn
6h39	7h30	49mn
7h12	7h50	38mn
7h12	7h58	46mn
7h52	8h45	53mn
8h05	8h46	39mn
8h12	8h50	38mn
8h44	9h28	44mn
9h12	9h50	38mn
9h52	10h45	53mn
10h12	10h50	38mn
10h52	11h45	53mn
11h12	11h50	38mn
11h15	11h55	40mn
12h12	12h50	38mn
12h52	13h45	53mn
12h53	13h43	50mn
13h12	13h50	38mn
13h39	14h20	41mn
14h12	14h50	38mn
15h10	15h50	38mn
15h27	16h20	53mn
16h12	16h50	38mn
16h11	16h52	41mn
16h27	17h20	53mn
16h49	17h30	41mn
17h12	18h05	53mn
18h12	18h50	38mn
18h12	18h58	46mn
18h27	19h20	53mn
19h20	20h00	40mn
20h01	20h41	40mn
Horaires SAMEDI		
6h12	7h35	53mn
6h39	7h30	51mn
8h05	8h46	41mn
8h12	8h50	38mn
9h52	10h45	53mn

12h52	13h45	53mn
12h53	13h43	50mn
16h27	17h20	53mn
16h49	17h30	41mn
18h12	18h58	46mn
18h27	19h20	53mn
20h01	20h41	40mn
Horaires DIMANCHE & Jours fériés		
6h39	7h30	51mn
8h05	8h46	41mn
9h52	10h45	53mn
12h52	13h45	53mn
12h53	13h43	50mn
13h39	14h20	41mn
16h27	17h20	53mn
16h49	17h30	41mn
18h12	18h58	46mn
18h27	19h20	53mn
20h01	20h41	40mn

Sens Marseille-Martigues		
heure de passage Marseille	heure d'arrivée Martigues	tps de parcours
Horaires Semaine		
6h17	6h57	40mn
6h47	7h25	38mn
7h00	7h42	42mn
7h50	8h32	42mn
7h59	8h37	38mn
8h15	8h52	37mn
9h15	9h52	37mn
9h30	10h12	42mn
10h15	10h52	37mn
10h34	11h14	40mn
11h15	11h52	37mn
11h20	12h03	43mn
11h30	12h12	42mn
12h15	12h52	37mn
12h30	13h12	37mn
12h34	13h21	47mn
13h15	13h52	37mn
13h37	14h18	41mn
14h15	14h52	37mn
14h30	15h12	42mn
15h15	15h52	37mn
16h15	16h52	37mn
16h23	17h04	41mn

16h30	17h12	42mn
16h55	17h35	40mn
17h15	17h52	37mn
17h30	18h12	42mn
17h34	18h14	40mn
17h56	18h38	42mn
18h15	18h52	40mn
18h35	19h18	43mn
19h15	19h52	40mn
19h30	20h12	42mn
19h46	20h24	38mn
Horaires SAMEDI		
6h47	7h25	38mn
7h50	8h32	42mn
9h30	10h12	42mn
10h34	11h14	40mn
11h20	12h03	43mn
11h30	12h12	42mn
12h34	13h21	47mn
13h37	14h18	41mn
14h30	15h12	42mn
16h55	17h35	40mn
17h30	18h12	42mn
18h35	19h18	43mn
19h30	20h12	42mn
19h46	20h24	38mn
Horaires DIMANCHE & Jours fériés		
6h47	7h25	38mn
10h34	11h14	40mn
11h20	12h03	43mn
11h30	12h12	42mn
12h34	13h21	47mn
13h37	14h18	41mn
14h30	15h12	42mn
16h55	17h35	40mn
17h30	18h12	42mn
17h56	18h38	42mn
18h35	19h18	43mn
19h30	20h12	42mn
19h46	20h24	38mn

Annexe 4 : questionnaire de l'enquête clientèle TER entre Martigues et Marseille ENQUETE SUR LES MONTEES A MARTIGUES

Horaire train :.....

1. QUELLE EST LA DESTINATION FINALE DE VOTRE DEPLACEMENT ? *Question filtre*

- 1 ☐ Marseille (précisez quartier)..... 2 ☐ Autre (précisez ville)

2. POUR CE TRAJET - VOUS VOUS ETES RENDU A LA GARE : (1 seule réponse)

- 1 ☐ En voiture (conducteur) 2 ☐ En voiture (passager) 3 ☐ En bus du Soleil
4 ☐ A pied 5 ☐ En vélo 6 ☐ En Moto -Scooter

3. EN DESCENDANT DU TRAIN, COMMENT CONTINUEREZ VOUS VOTRE TRAJET ? (1 seule réponse)

- 1 ☐ En voiture (en tant que conducteur) 2 ☐ En voiture (en tant que passager) 3 ☐ En train
4 ☐ En métro - bus urbain RTM 5 ☐ En Moto -Scooter 6 ☐ En vélo
7 ☐ A pied 8 ☐ En car sur lignes interurbaines

4. QUEL EST LE MOTIF DE VOTRE DEPLACEMENT ? (1 seule réponse)

- 1 ☐ Travail 2 ☐ Collège/Lycée 3 ☐ Université
4 ☐ Tourisme / Loisirs 5 ☐ Démarches administratives, médicales ou personnelles
6 ☐ Achats 7 ☐ Visite amis/famille 8 ☐ Autre (précisez)

5. QUEL TITRE DE TRANSPORT SNCF UTILISEZ-VOUS ?

- 1 ☐ abonnement travail hebdo 2 ☐ abonnement étudiant hebdo 3 ☐ carte solidarité 4 ☐ plein tarif
5 ☐ abonnement travail mensuel 6 ☐ abonnement étudiant mensuel 7 ☐ autres réductions

6. VOUS UTILISEZ CETTE LIGNE :

- 1 ☐ Tous les jours ou presque 2 ☐ 2/3 fois par semaine 3 ☐ Plusieurs fois par mois
4 ☐ une fois par mois 5 ☐ Moins souvent

7. DEPUIS COMBIEN DE TEMPS EMPRUNTEZ-VOUS CETTE LIGNE TER ENTRE MARTIGUES ET MARSEILLE? (1 seule réponse)

- 1 ☐ moins d'un an 2 ☐ 1 à 3 ans 3 ☐ plus de 3 ans

8. POUR VOS DEPLACEMENTS ENTRE MARTIGUES et MARSEILLE, VOUS ARRIVE-T-IL D'UTILISER :

- | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Le car ? | O <input type="checkbox"/> OUI | N <input type="checkbox"/> NON |
| Une voiture en tant que conducteur ? | O <input type="checkbox"/> OUI | N <input type="checkbox"/> NON |
| Une voiture en tant que passager ? | O <input type="checkbox"/> OUI | N <input type="checkbox"/> NON |
| Autre | | |

QUEL AGE AVEZ-VOUS : ans

QUELLE EST VOTRE SITUATION :

- | | | |
|---|---|-------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Collégien - Lycéen | 2 <input type="checkbox"/> Etudiant | 3 <input type="checkbox"/> Salarié |
| 4 <input type="checkbox"/> A la recherche d'un emploi | 5 <input type="checkbox"/> Homme / femme au foyer | 6 <input type="checkbox"/> Retraité |
| 7 <input type="checkbox"/> Autre : | | |

SEXE :

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| F <input type="checkbox"/> Féminin | M <input type="checkbox"/> Masculin |
|------------------------------------|-------------------------------------|

OÙ HABITEZ-VOUS :

- | | | |
|--|--|----------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Martigues (précisez quartier) | 2 <input type="checkbox"/> Marseille (précisez quartier) | 3 <input type="checkbox"/> Autre |
| | | |

Annexe 5 : rapport d'enquête

DESCRIPTIF DE L'ENQUETE

Objectif : connaître le profil des clients de la ligne TER entre Marseille et Martigues

Jour d'enquête : le jeudi 13 Avril 2006

Echantillon : uniquement les personnes se déplaçant entre Martigues et Marseille.
L'ensemble des trains circulant ce jour là sur cette OD a été enquêté : en tout, 13 trains entre 5h55 et 20h01.

Méthodologie : volonté d'exhaustivité : l'enquête a porté sur toutes les personnes qui utilisent le train entre Martigues et Marseille. Les personnes qui descendaient du train avant Marseille n'ont pas été interrogées.
L'enquête s'est déroulée en face à face.

Nombre d'enquêtés : 73 personnes

SYNTHESE

Deux populations bien distinctes utilisent la ligne TER entre Martigues et Marseille :

- d'une part, les clients réguliers faisant essentiellement des déplacements jusqu'à Marseille. Ce sont pour la plupart des pendulaires, qui habitent Martigues et travaillent à Marseille (bien qu'ils soient quelques uns à travailler à Martigues et habiter à Marseille) et utilisent comme titres de transport des abonnements de travail. Il y a également parmi eux quelques étudiants et lycéens, utilisant les abonnements étudiants de la région PACA.
- d'autre part, les clients occasionnels, qui pour la plupart, font des déplacements pour des motifs d'ordre personnel, notamment des motifs de loisirs. Il y a dans cette population l'aspect touristique de la ligne mais également les personnes qui, pour un déplacement exceptionnel, vont au-delà de Marseille et font une correspondance en train en gare St Charles.

Cependant, la ligne est assez peu fréquentée puisqu'on est sur une moyenne journalière comprise entre environ 70 et 100 personnes utilisant la ligne entre Martigues et Marseille, en période normale (hors vacances scolaires).

Sur les 2 populations mises en lumière, la plus intéressante pour la mise en place d'un titre multimodal entre Martigues et Marseille est bien évidemment celle des utilisateurs réguliers. C'est sur eux qu'il faudra baser notre réflexion pour l'éventuel déploiement d'un titre multimodal alternatif entre les 2 villes.

Voici quel pourrait être le client-type de la ligne :

Profil type du client de la ligne Martigues- Marseille :

Le client de la ligne Martigues-Marseille est :

- Plutôt **jeune** : 2/3 des enquêtés ont moins de 40 ans
- **Salarié** : 65% des personnes utilisant la ligne TER entre Martigues et Marseille sont des salariés
- **Martegal** : Près de 60% des personnes interrogées habitent Martigues ou sa banlieue

Il se déplace en TER :

- Pour se rendre sur son **lieu de travail** : 58,9% des enquêtés ont pour motif principal de leur déplacement le travail
- **Jusqu'à Marseille** : 71,2% des personnes interrogées ne vont pas au-delà de Marseille
- **Fréquemment** : plus de 55% des enquêtés déclarent utiliser cette ligne à des fréquences très élevées (45% pour tous les jours ou presque et 11% pour 2/3 fois par semaine).
- Avec un **abonnement de travail** : Les titres les plus utilisés sur la ligne sont les abonnements de travail hebdomadaires et mensuels (respectivement 14% et 22% des personnes interrogées, soit 36% des enquêtés au total)

Concernant l'intermodalité :

- Il utilise la **voiture pour se rendre en gare de Martigues** : la voiture est le moyen de transport dominant pour se rendre en gare de Martigues avec 74% des déplacements effectués en voiture.
- Il utilise le **bus ou la marche à pied en sortant du train** : les clients du TER Martigues-Marseille utilisent essentiellement les transports en commun urbains (RTM) et la marche à pied.

Concernant la multimodalité :

- **22% environ des personnes interrogées déclarent prendre le car**, en alternance avec le train, entre Martigues et Marseille
- 48% environ des enquêtés déclarent utiliser la voiture conducteur entre Martigues et Marseille et 36% en ce qui concerne la voiture en tant que passager.
- 78% des clients de la ligne TER Martigues-Marseille sont des multimodaux.

INTRODUCTION

α Objectifs

La DDTER de la région PACA souhaite expérimenter une tarification multimodale alternative, permettant de prendre soit le TER, soit les lignes de cars interurbaines sur des OD spécifiques. Elle envisage par ailleurs d'expérimenter ce nouveau titre sur une ligne particulière : la ligne TER entre Marseille et Martigues.

La SNCF souhaite donc dans un premier temps mieux connaître les clients de la ligne TER entre Marseille et Martigues afin de déterminer qui sont les utilisateurs réguliers du train, et quels sont ceux qui pourraient être intéressés par un titre multimodal sur cette OD.

α Contexte

L'enquête a porté sur L'OD Martigues-Marseille et sur les seuls clients du TER. Cette OD se trouve sur la ligne Miramas-Marseille, via la côte bleue.

Cette ligne a pour spécificité d'accueillir de nombreux déplacements pendulaires entre Martigues et Marseille, mais la ligne qui longe la côte bleue est également une ligne très touristique.

Il est à noter que la gare de Martigues a la particularité d'être très excentrée par rapport au centre de Martigues, d'où une utilisation relativement faible du train à Martigues. La gare est par ailleurs desservie par la ligne 3 des bus du soleil, les transports en commun de l'agglomération de Martigues (la CAOEB : Communauté d'Agglomération de l'Ouest de l'Etang de Berre).

α Méthodologie

Une enquête a donc été réalisée sur cette ligne le jeudi 13 Avril 2006. Il s'agissait d'interroger l'ensemble des personnes qui, sur la ligne Miramas-Marseille (ligne de la côte bleue), font le trajet entre Martigues et Marseille. Le choix s'est porté sur le jeudi 13, car c'est un jour ouvrable de base.

Quatre enquêteurs ont eu pour tâche d'interroger en gare de Martigues les usagers de la ligne qui se rendaient à Marseille de la manière la plus exhaustive possible. Il s'agissait d'enquêter uniquement les personnes se rendant à Marseille Saint-Charles. Les autres personnes montant à Martigues et descendant avant Marseille ont été retirées de l'échantillon.

L'enquête a été faite entre 5h55 et 20h01, horaires du premier et du dernier train en partance de Martigues et à destination de Marseille. Tous les trains à destination de Marseille ont été enquêtés ; ils étaient au nombre de 13.

LES RESULTATS

1) Comptage

Outre l'enquête en elle-même, nous avons procédé à un comptage sommaire des montées en gare de Martigues, pour les trains à destination de Marseille. Cela nous permettra également de déterminer le nombre de personnes non enquêtées (celles ayant refusé de répondre, celles qui sont arrivées trop tard avant le départ du train pour pouvoir être interrogées et celles qui n'allaient pas jusqu'à Marseille).

α Les montées observées

Voici les résultats observés pour les montées et descentes à Martigues, concernant les trains allant à Marseille.

Train	Montées
5h55	1
6h39	6
7h12	17
8h05	8
8h44	7
11h15	7
12h53	8
13h39	3
16h11	4
16h49	13
18h12	11
19h20	2
20h01	0
Total	87

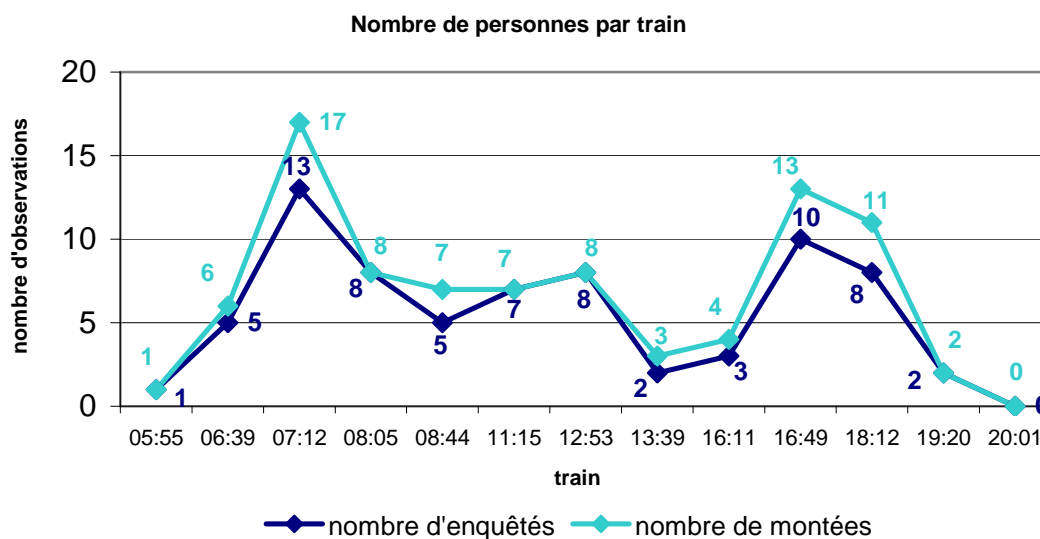
Sur l'ensemble de la journée, nous avons eu 87 montées en gare de Martigues pour les trains à destination de Marseille. La ligne de la côte bleue est donc assez peu fréquentée. Peu de déplacements entre Marseille et Martigues sont effectués en train, ce qui peut être expliqué en partie par la localisation de la gare de Martigues.

D'autre part, on peut penser que ces comptages sous-évaluent la fréquentation habituelle. En effet, le jeudi 13 avril correspond cette année à une veille de week-end et de vacances de Pâques et on a enregistré une baisse moyenne de 15% de la fréquentation sur l'ensemble du réseau TER de la région PACA. On peut donc estimer que la fréquentation serait plus proche de 100 personnes par jour en période normale.

En ce qui concerne notre enquête, nous avons interrogées 73 personnes. 14 personnes n'ont donc pas été interrogées. Il s'agit pour la plupart de personnes qui sont montées à Martigues mais qui ne descendaient pas à Marseille. Egalement, 3 personnes ont refusé de répondre à notre questionnaire. Enfin, quelques personnes n'ont pu être interrogées car elles étaient arrivées très peu de temps avant le départ du train.

Notons que nous n'avons pas eu de groupe de personnes faisant le même trajet, excepté une mère et ses 2 enfants et quelques personnes voyageant à 2.

α La répartition des enquêtés par train

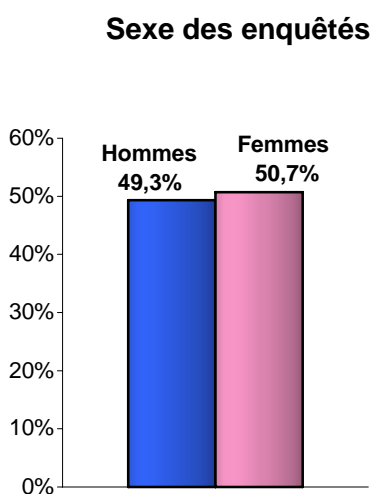


On constate 2 « pics » de fréquentation sur la ligne dans le sens Martigues-Marseille. Le premier, qui est le plus important concerne 2 trains du matin, qui partent de Martigues à 7h12 et 8h05. Ce pic concerne a priori les personnes habitant Martigues et qui travaillent ou étudient à Marseille. Le second pic se situe quant à lui en fin d'après-midi et concerne les trains de 16h49 et de 18h12. Il s'agit sans doute des personnes qui habitent Marseille et travaillent à Martigues et qui rentrent chez elles après le travail. Les trains du début de matinée, de fin de matinée, de milieu d'après-midi et de fin de journée sont quant à eux beaucoup moins fréquentés. Par exemple, aucun voyageur n'est monté dans le dernier train de la journée (20h01).

2) Profil général des enquêtés

Il s'agit ici de faire un descriptif très général de la population enquêtée en termes de sexe, d'âge, de situation professionnelle et de commune d'habitation.

α Le sexe



La répartition entre les hommes et les femmes est assez homogène. Il n'y a pas de différences notables entre les 2 sexes en termes de fréquentation de la ligne.

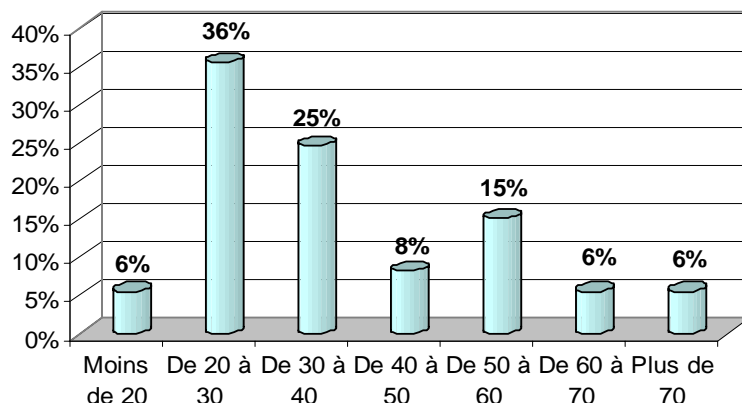
En revanche, il existe une différence forte entre les deux sexes en termes de motif de déplacement, détaillée plus loin.

α L'âge

La population qui utilise le train entre Marseille et Martigues est relativement jeune puisque les 20-40 ans représentent plus de 60% des personnes interrogées. En tout, les 2/3 des enquêtés ont moins de 40 ans.

Les personnes de 50 à 60 ans sont également nombreuses puisqu'elles représentent environ 15% des enquêtés.

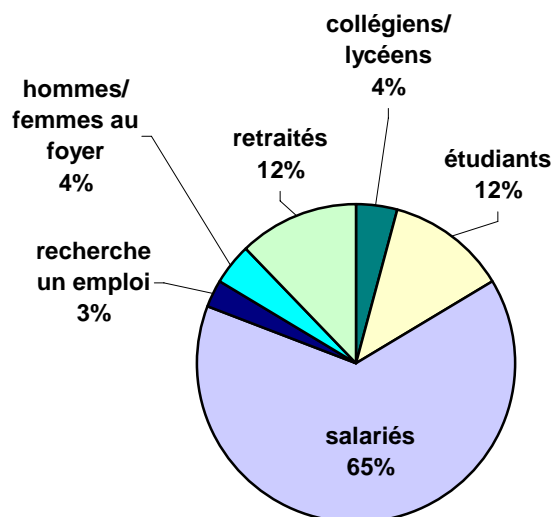
âge des enquêtés (en %)



α La situation professionnelle

Une écrasante majorité (65%) des personnes utilisant la ligne TER entre Martigues et Marseille est salariée. Les retraités et les étudiants représentent également une part non négligeable des clients de la ligne de la côte bleue, atteignant chacun 12% des interrogés. Les chômeurs, femmes/hommes au foyer et élèves du secondaire ont quant à eux des parts de marché minimales, de l'ordre de 3 à 4%.

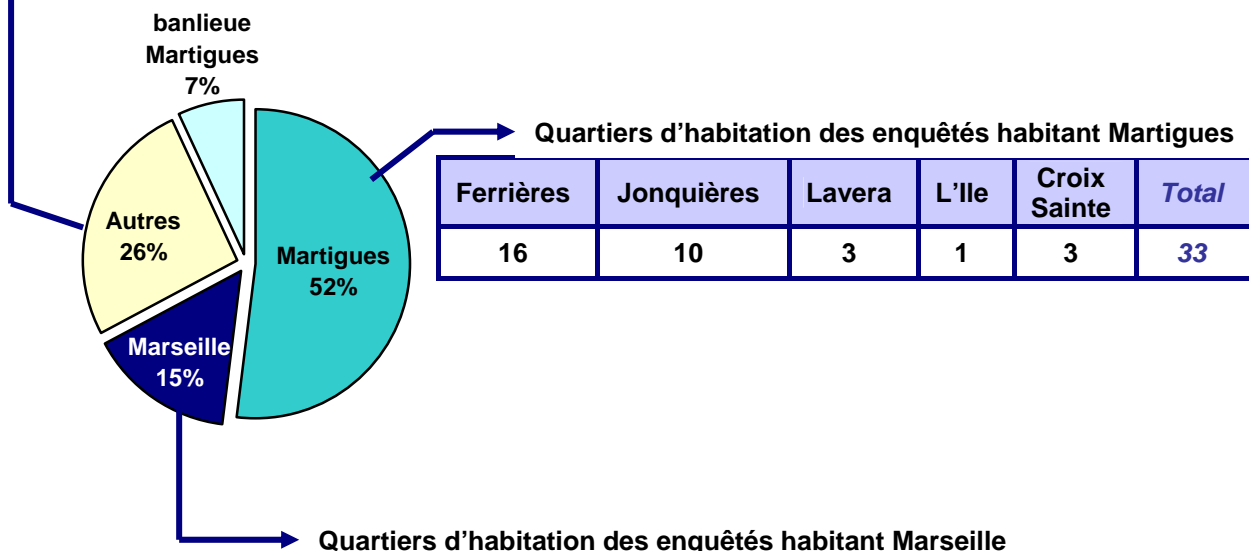
Situation socio-professionnelle des enquêtés



α La commune d'habitation

Origine des personnes n'habitant ni Martigues ni Marseille

PACA				France hors PACA/étranger	Total
Var	Vaucluse	Hautes-Alpes	Alpes Maritimes		
2	1	1	1	14	19



1 ^{er} Ardt.	2 ^{eme} Ardt.	4 ^{eme} Ardt.	5 ^{eme} Ardt.	6 ^{eme} Ardt.	7 ^{eme} Ardt.	8 ^{eme} Ardt.	14 ^{eme} Ardt.	16 ^{eme} Ardt.	Total
1	1	1	2	1	1	1	1	1	10

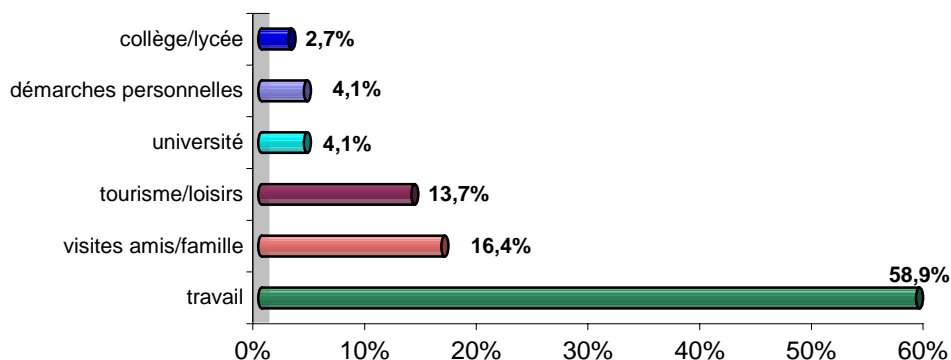
Près de 60% des personnes interrogées habitent Martigues (essentiellement les quartiers de Ferrières et Jonquières) ou sa banlieue (St Mitre les Remparts, St Julien les Martigues et St Pierre) et 15% des enquêtés ont pour origine Marseille. Enfin, un quart environ des enquêtés viennent de communes extérieures à Marseille et Martigues. Il s'agit pour la plupart de personnes originaires de communes situées hors de la région PACA, et parfois même à l'étranger.

3) Le déplacement

α Le motif du déplacement

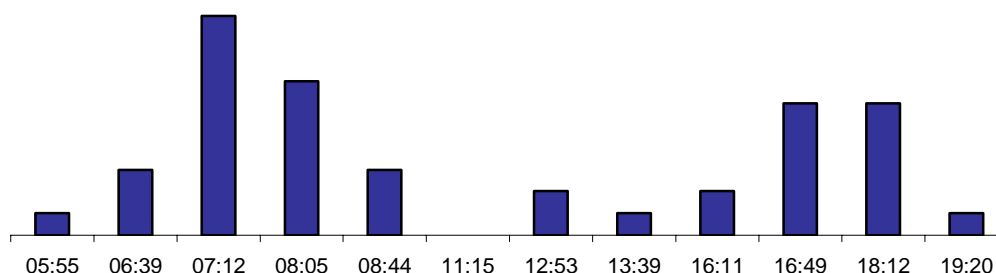
Le principal motif cité par les enquêtés est le motif travail. En effet, sur l'OD Martigues-Marseille, les clients du train sont essentiellement des personnes qui se rendent ou reviennent de leur travail. Si on compare avec les horaires des trains, on constate assez logiquement que le motif travail est surtout cité par les personnes utilisant les 2 trains les plus fréquentés du matin (trains de 7h12 et de 8h05) et de la fin d'après-midi (16h49 et 18h12). Il s'agit le matin des personnes qui habitent Martigues et se rendent sur leur lieu de travail à Marseille, et le soir des personnes qui travaillent à Martigues et habitent à Marseille.

Le motif du déplacement



Egalement, environ 35% des enquêtés ont déclaré se déplacer sur Marseille pour des motifs personnels (tourisme/loisir, démarches personnelles, visite amis/famille). Ces motifs représentent donc une part importante des déplacements entre Martigues et Marseille. En revanche, les étudiants et lycéens étaient peu nombreux sur la ligne ce jour là.

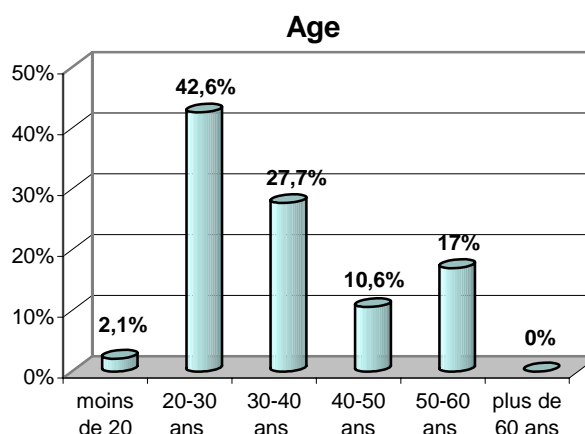
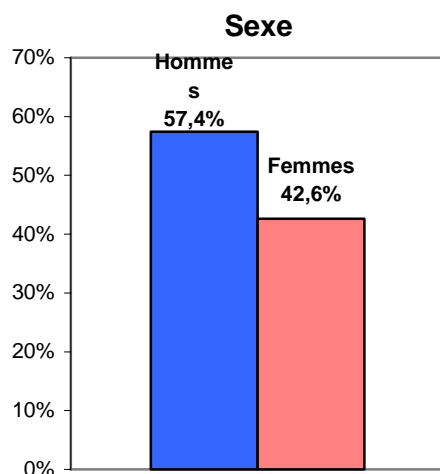
Citation du motif travail selon le train emprunté



α Zoom sur les personnes se déplaçant pour le motif travail

Les travailleurs se déplaçant entre Marseille et Martigues sont le cœur de notre clientèle et il nous faut savoir plus précisément qui ils sont (en tout 47 personnes de notre échantillon).

• Le sexe et l'âge



Nous avons inclus dans cette catégorie les 37 personnes se rendant au travail et les 6 étudiants et lycéens. Assez logiquement, les personnes qui se rendent au travail sont plutôt jeunes. Cependant, les moins de 40 ans représentent cette fois 72,4% de l'échantillon contre 66% pour l'ensemble des enquêtés. La différence se fait surtout sur les moins de 30 ans : 45% des personnes qui se déplacent en TER pour le travail ont moins de 30 ans !

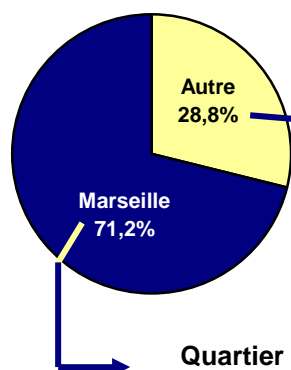
Les personnes se déplaçant en TER pour le travail sont plutôt des hommes, les femmes ne représentant plus que 42,6% de cette catégorie contre 50,7% sur l'ensemble des enquêtés. Elles sont par ailleurs beaucoup plus nombreuses que les hommes à déclarer des motifs d'ordre personnels (68% des motifs personnels sont cités par des femmes).

• La commune d'habitation

Il n'y a pas de différences notables concernant la commune d'habitation puisque 61% des personnes se rendant au travail habitent Martigues et sa banlieue contre 59% sur l'ensemble de l'échantillon.

α La destination du déplacement

Destination du déplacement



Destination des personnes allant plus loin que Marseille

France hors PACA	Région PACA
66,7%	33,3%

Quartier de destination du déplacement dans Marseille (en %)

1 ^{er} Ardt.	2 ^{ème} Ardt.	4 ^{ème} Ardt.	5 ^{ème} Ardt.	6 ^{ème} Ardt.	7 ^{ème} Ardt.	8 ^{ème} Ardt.	14 ^{ème} Ardt.	15 ^{ème} Ardt.	16 ^{ème} Ardt.
42,3%	3,8%	5,8%	13,5%	5,8%	1,9%	17,3%	1,9%	1,9%	5,8%

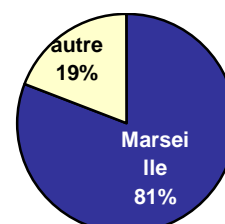
71,2% des personnes qui prennent le TER entre Martigues et Marseille s'arrêtent à Marseille. La plupart d'entre elles (42,3%) se rendent dans le 1^{er} arrondissement qui correspond au quartier de la gare St-Charles. Les 5^{ème} et 8^{ème} arrondissements sont également des destinations importantes dans Marseille.

Les autres personnes vont dans des communes se trouvant au-delà de Marseille et prennent en général un train en correspondance à St-Charles.

α La destination des travailleurs

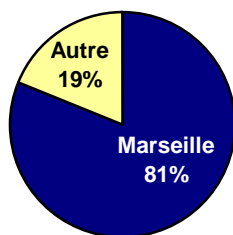
Parmi les personnes se rendant au travail, la part des personnes qui ne vont pas au-delà de Marseille est supérieure à celle de l'échantillon total. En effet, seule 19% des personnes déclarant se déplacer en TER pour le travail vont au-delà de Marseille contre 29% pour l'ensemble de l'échantillon. Seules 3 de ces personnes se rendaient en PACA ce jour là, les autres allant dans le reste de la France.

Destination des travailleurs



α La destination des Martegaux

Destination des personnes habitant Martigues

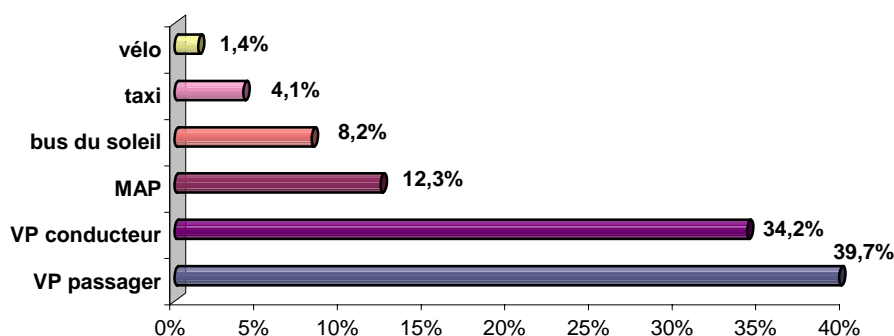


La plupart des personnes qui habitent Martigues ont pour destination finale Marseille. Ils sont donc peu nombreux à faire des correspondances avec d'autres trains en gare de Marseille St Charles. Sur les 7 personnes qui allaient plus loin que Marseille, seules 2 personnes se rendaient dans des villes situées en PACA ; les 5 autres allant dans le reste de la France.

4) Les modes de transport utilisés

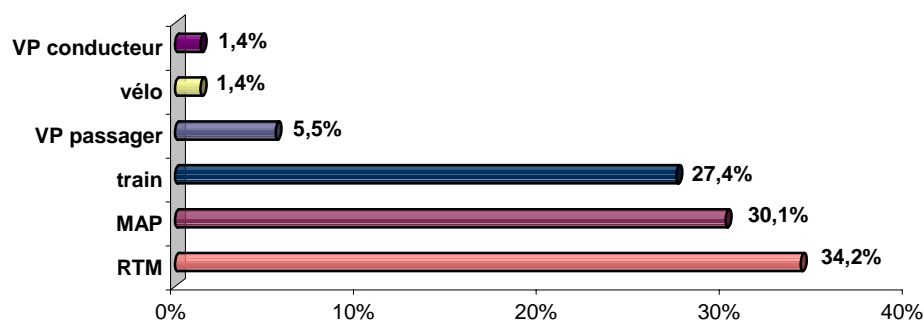
α Le mode de transport utilisé pour se rendre à la gare de Martigues

Mode de transport utilisé pour se rendre à la gare



α Le mode de transport utilisé en sortant du train à Marseille

Mode de transport utilisé en sortant du train à Marseille



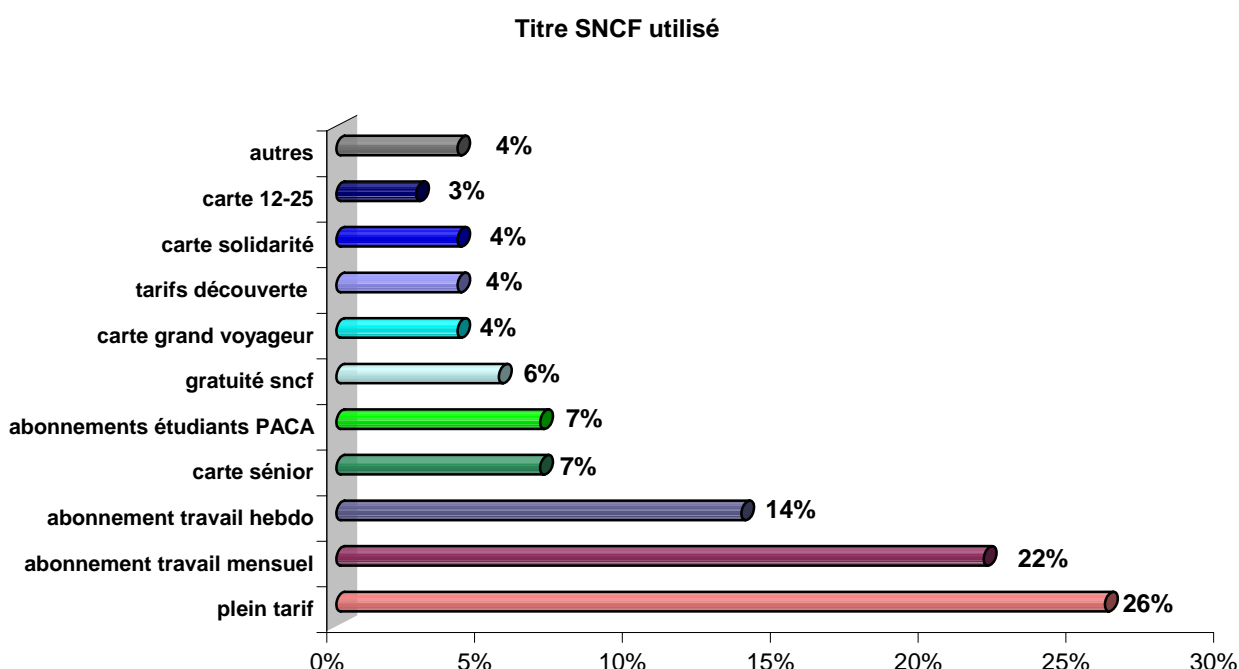
De grosses différences apparaissent quant au mode de transport utilisé pour se rendre à la gare et en sortant du train. En effet, la voiture est le moyen de transport dominant pour se rendre en gare de Martigues avec 74% des déplacements effectués en voiture (conducteur et passager) alors qu'elle est utilisée de façon minime en sortie de gare à Marseille (7%). En sortant du train, les clients du TER Martigues-Marseille utilisent essentiellement les transports en commun urbains (RTM) et la marche à pied. Les personnes déclarant continuer leur déplacement en train

correspondent aux personnes qui ont une destination plus lointaine que Marseille et qui font une correspondance à St Charles.

En ce qui concerne les personnes se rendant au travail, la seule différence notable sur l'utilisation du mode de transport pour se rendre à la gare concerne les transports en commun : seule 1 personne se rendant au travail en TER a déclaré avoir pris les bus du soleil pour se rendre à la gare. Par contre en sortie de train, les travailleurs sont plus nombreux à prendre les transports en commun marseillais (44,7% utilisent la RTM contre 34,2% sur l'ensemble de l'échantillon) et moins nombreux à faire une correspondance en train (17% contre 27,4% sur l'ensemble de l'échantillon).

5) L'utilisation de la ligne TER entre Martigues et Marseille

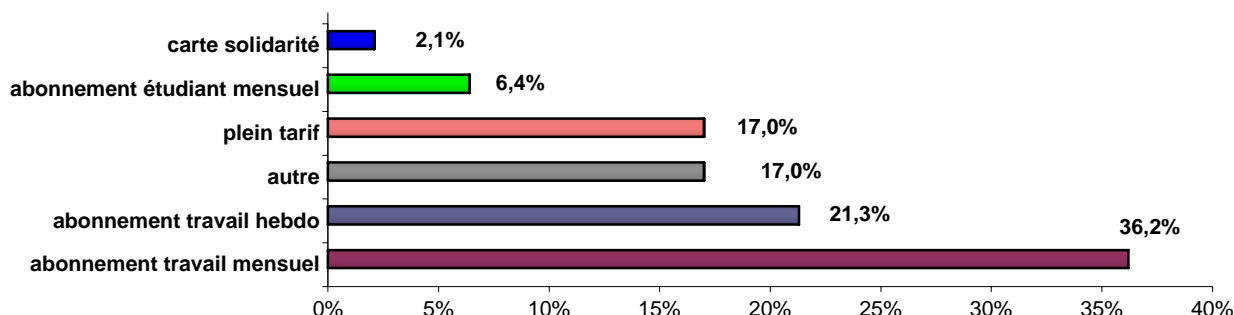
α Le titre de transport utilisé



Les titres les plus utilisés sur la ligne sont les abonnements de travail hebdomadaires et mensuels (respectivement 14% et 22% des personnes interrogées, soit 36% des enquêtés au total), témoignant de l'importance des déplacements domicile-travail entre Martigues et Marseille. Egalement, environ ¼ des personnes interrogées voyagent avec des billets plein tarif. Les réductions pour seniors, étudiants et la gratuité SNCF ont également été citées à plusieurs reprises. La carte solidarité de la région PACA a été peu évoquée. Les autres réductions, peu citées, correspondent à des tarifications nationales.

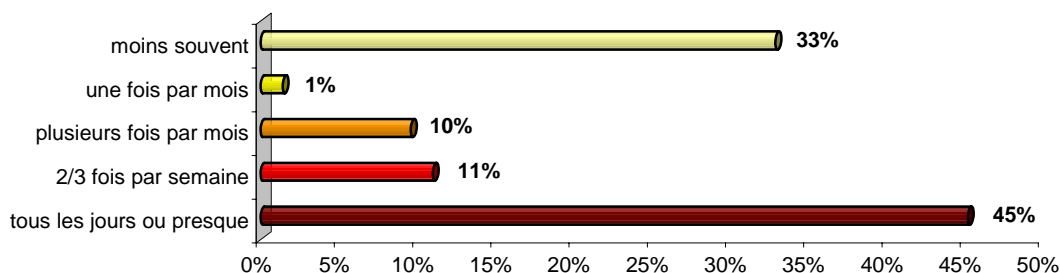
Concernant les personnes se rendant au travail, on voit sur le graphique qui suit que 55% d'entre elles environ utilisent des abonnements de travail. Si on ajoute les abonnements étudiants, on a 62% environ des personnes faisant des déplacements domicile-travail/domicile-études qui utilisent des abonnements à forte fréquence. De même, la plupart des tarifications se trouvant dans la catégorie « autres » sont des abonnements fréquence (abonnement annuel, cartes régionales et carte grand voyageur notamment).

Titre de transport utilisé



α La fréquence d'utilisation de la ligne

Fréquence d'utilisation de la ligne Martigues-Marseille (en%)

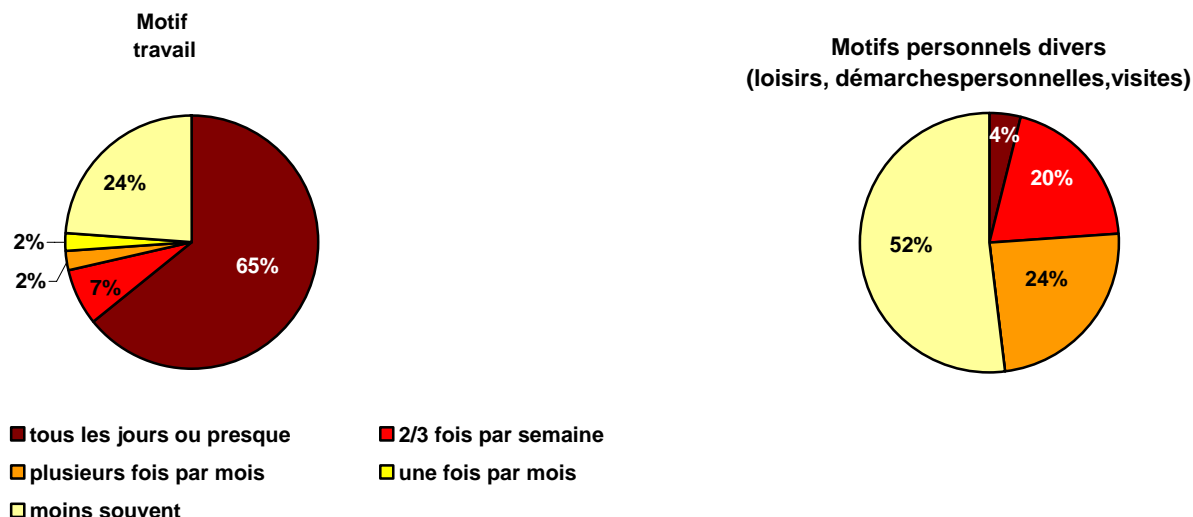


La plupart des clients de la ligne Martigues-Marseille sont des utilisateurs réguliers. En effet, plus de 55% des enquêtés déclarent utiliser cette ligne à des fréquences très élevées (45% pour tous les jours ou presque et 11% pour 2/3 fois par semaine). Cependant un tiers des enquêtés utilisent cette ligne très rarement, soit moins de 1 fois par mois.

Par ailleurs, les personnes qui déclarent se rendre ou revenir du travail sont aussi très largement des personnes qui utilisent la ligne tous les jours ou presque. Au total, 72% des personnes se rendant au travail ont déclaré utiliser la ligne fréquemment (65% pour tous les jours ou presque et 7% pour plusieurs fois par semaine). En revanche, plus des $\frac{3}{4}$ des personnes qui ont déclaré un motif d'ordre personnel (les modalités démarches personnelles, visites et loisirs ont été regroupées) sont des personnes qui utilisent rarement la ligne TER (52% pour moins de 1 fois par mois et 24% plusieurs fois par mois).

Concernant le titre de transport utilisé, 82% des personnes utilisant la ligne tous les jours ou presque ont des abonnements fréquence (abonnements travail hebdomadaire et mensuel et abonnements étudiants). En revanche, les personnes qui utilisent la ligne de la côte bleue « moins souvent » circulent à près de 60% avec des billets plein tarif (notons qu'il s'agit pour la plupart de personnes qui utilisent la ligne pour la première fois).

Fréquence en fonction du motif cité

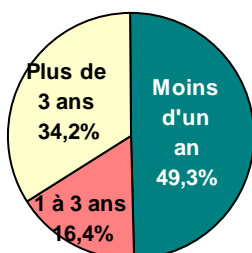


La moitié des usagers de la ligne sont des personnes qui l'utilisent depuis moins d'un an. Seules 1/3 environ des personnes interrogées sont des utilisateurs anciens. La ligne semble donc fidéliser sa clientèle de manière modérée. En effet, l'ancienneté des personnes qui utilisent la ligne à des fréquences élevées est faible puisque la plupart circulent en TER depuis moins de 3 ans (56% des personnes qui l'utilisent depuis moins d'un an sont des utilisateurs très réguliers et 92% pour ceux qui l'utilisent depuis 1 à 3 ans).

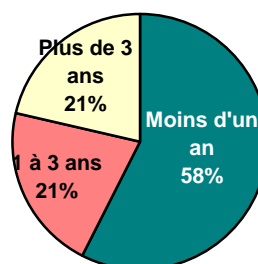
Egalement, parmi les clients de la ligne qui l'utilisent depuis moins d'un an, 42% ont un billet plein tarif, et on peut aisément penser qu'il s'agit des personnes qui utilisent la ligne pour la première fois ou de manière exceptionnelle.

Concernant les personnes se rendant au travail, la part de ceux qui utilisent la ligne depuis moins d'un an est plus forte (58%).

Ancienneté d'utilisation de la ligne entre Martigues et Marseille

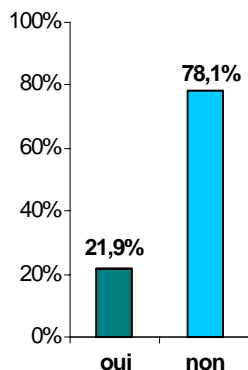


Ancienneté d'utilisation de la ligne des personnes se rendant au travail

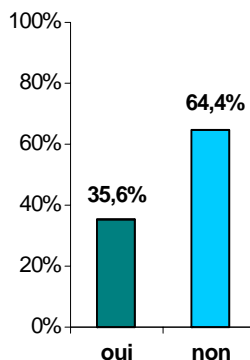


6) Les habitudes multimodales sur l'OD Martigues - Marseille

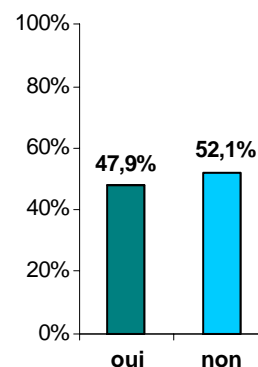
Utilisation du Car entre Martigues et Marseille



Utilisation de la voiture en tant que passager entre Martigues et Marseille



Utilisation de la voiture en tant que conducteur entre Martigues et Marseille



Nous avons interrogé les clients du train afin de savoir si ils utilisent également le car ou la voiture pour leurs déplacements entre Martigues et Marseille. Seules 22% environ des personnes interrogées déclarent prendre le car, en alternance avec le train, entre Martigues et Marseille. Il est à noter que dans les commentaires des enquêtes, nombreuses sont les personnes qui ont déclaré prendre le car lors des grèves de la SNCF.

De plus, sur les 16 personnes qui déclarent prendre parfois le car entre Martigues et Marseille, une large majorité (13) sont des clients très réguliers du train entre les 2 villes (tous les jours ou presque et 2/3 fois par semaine). *Ces personnes peuvent donc être intéressées par la mise en œuvre d'un titre multimodal sur l'OD Martigues-Marseille.*

Les pourcentages de personnes déclarant utiliser la voiture en alternance avec le train entre Martigues et Marseille sont supérieurs à ceux enregistrés pour le car : environ 36% des personnes interrogées ont déclaré utiliser la voiture en tant que passager entre Marseille et environ 48% en ce qui concerne la voiture en tant que conducteur.

PROFIL des MULTIMODAUX sur l'OD MARTIGUES- MARSEILLE			
Monomodaux	TER	16	16
Multimodaux exclusifs	TER+car	7	40
	TER+Voiture Passager	13	
	TER+Voiture conducteur	20	
Multimodaux mixtes	TER+Voiture conducteur ET passager	8	17
	TER+car+Voiture conducteur et/ou passager	9	
Total		73	

Sur l'ensemble de l'échantillon, 16 personnes ont déclaré ne prendre aucun des 3 modes cités précédemment et sont donc des utilisateurs exclusifs du train entre Martigues et Marseille. Sur ces 16 personnes, plus de la moitié n'habitent ni Martigues, ni Marseille, ce qui explique en grande partie le fait qu'elles n'utilisent pas d'autres moyen de transports. De plus, sur ces 16 personnes, 10 ont déclaré des fréquences d'utilisation faibles de cette ligne. Le fait que ce soit des utilisateurs non réguliers explique également le fait qu'ils n'utilisent pas d'autre moyen de transport entre Martigues et Marseille, cette OD n'étant pas un déplacement habituel pour eux.

On n'a donc pas vraiment de captifs sur la ligne TER et la plupart des clients sont des multimodaux.

On peut cependant distinguer plusieurs types de multimodaux. D'une part, les multimodaux exclusifs, qui n'utilisent qu'un seul mode de transport en plus du TER sur l'OD Marseille-Martigues. Et, d'autre part, les multimodaux mixtes, qui utilisent plusieurs moyens de transports alternatifs au TER. En tout, on a 40 multimodaux exclusifs, dont la plupart (33) sont des utilisateurs de la voiture soit conducteur (20), soit passager (13), et 17 multimodaux mixtes dont 9 qui utilisent parfois les cars interurbains du Conseil Général.

Annexe 6 : Charte d'Intermodalité des exploitants de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

PREAMBULE

Depuis la Loi d'orientation des transports intérieurs du 30 décembre 1982 qui consacre le principe dit de « politique globale des transports », le concept d'intermodalité s'est enrichi d'apports successifs pour devenir un concept opérationnel incontournable.

Opérationnel : l'intermodalité peut être définie comme le « regroupement de tous les modes de transport dans un environnement commun d'exploitation » avec 5 éléments clés : l'information des voyageurs, la coordination des horaires, la tarification, la billettique et enfin les lieux d'échanges.

Incontournable : L'intermodalité provoque l'adhésion unanime de tous les acteurs du transport public de personnes.

En effet, pour répondre aux immenses défis posés par la demande de déplacement en zone urbaine, périurbaine et rurale, les Autorités Organisatrices de Transport et les opérateurs sont convaincus de la nécessité d'associer les modes pour proposer une offre de transport public complémentaire et attractive.

La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, est venue conforter la vision globale des déplacements propre à l'intermodalité en mettant l'accent sur le principe d'accessibilité des réseaux de transport.

Si le concept d'intermodalité est consacré sans équivoque par les textes, son application est parfois compliquée par les découpages institutionnels et administratifs propres à l'organisation des transports collectifs. Sur le territoire régional, la compétence d'organisation des transports collectifs est partagée entre les communes, les établissements publics de coopération intercommunale, les départements, la Région et l'Etat.

La diversité institutionnelle propre à l'organisation régionale des transports s'exprime également en matière de relations contractuelles. En effet, les services de transport sont aujourd'hui exploités dans le cadre de contrats dont les régimes économiques et juridiques sont variés et incontournables.

Des réalisations concrètes traduisent cependant l'appropriation du concept par les acteurs du transport public. Ces réalisations ont donné et donnent à l'intermodalité une visibilité et un contenu pratique.

Afin de répondre aux attentes des voyageurs et incarner une alternative crédible à l'automobile, les acteurs du transport public doivent produire des efforts nouveaux et bâtir une offre véritablement intermodale.

Ainsi, conformément aux règles et devoirs qui régissent notre métier de transporteur et dans le respect des compétences d'organisation des services de transports attribuées par la Loi aux collectivités locales, les signataires de la charte s'engagent à :

- soutenir et encourager les initiatives intermodales prises sur le territoire de la Région Provence Alpes Côte d'Azur,
- proposer des initiatives susceptibles de donner à l'intermodalité une dimension et un souffle nouveaux,
- améliorer in fine le service et le confort des voyageurs.

La présente Charte définit le cadre à l'intérieur duquel les entreprises de transport public de personnes de la Région Provence Alpes Côte d'Azur entendent agir pour promouvoir et proposer des projets de services intermodaux.

Reprenant les termes du Conseil Economique et Social Régional qui définit l'intermodalité comme un principe « d'organisation et d'articulation de leurs offres », les signataires de la Charte identifient les éléments clés qui forment ensemble la structure de la Charte :

1. l'offre de transport,
2. le système d'information,
3. la tarification,
4. la billettique,
5. les lieux d'échanges et de correspondance,
6. le tourisme.

I – L’offre de transport

Les opérateurs régionaux de transport ont conscience que la mise en place d’une chaîne intermodale de déplacement nécessite une compatibilité « physique » des réseaux (itinéraires et grilles horaires notamment).

C’est la raison pour laquelle, dans la limite stricte de leurs champs de compétences, les signataires de la charte s’engagent à :

1. en ce qui concerne les réseaux existants, favoriser une mise en cohérence des offres de transports qui ne bouleverse pas l’économie générale des contrats de transports,
2. s’agissant des réseaux ou services en cours de définition ou de redéfinition, plaider auprès des collectivités concernées pour une mise en cohérence avec les offres « amont » et « aval ».

II- Le système d’information

En matière de transports, les voyageurs réclament toujours plus de services. Ils attendent pour faciliter leurs déplacements, une information pratique, personnalisée, facilement accessible avant et pendant le voyage.

Derrière cette demande se profile l’attente d’une plus grande fluidité des transports. L’intermodalité, combinaison optimale des différents moyens de transport existants, est le moyen le plus efficace de satisfaire cette attente.

L’information intermodale facilite et dynamise les déplacements sur notre territoire régional mais aussi vers les autres régions.

Dans cet esprit, les signataires s’engagent à étudier:

1. l’harmonisation et la coordination des horaires,
2. l’échange d’informations destinées aux voyageurs (horaires et services),
3. les modalités de développement d’une base de données horaires interconnectées,
4. la mise en place d’une centrale d’information multimodale.

III – La tarification

Depuis plusieurs années, les Autorités Organisatrices développent des produits tarifaires intermodaux afin de satisfaire une attente forte des voyageurs.

Ce faisant, les exploitants s’engagent à être force de proposition auprès de leurs Autorités Organisatrices respectives, pour engager une étape supplémentaire dans le développement d’une

offre tarifaire intermodale, urbaine, interurbaines (ferroviaire et routier) et intégrant également les modes doux, le monde automobile et le transport maritime.

Sans attendre une interopérabilité complète des systèmes et matériels de suivi de la fréquentation, nous proposons de lancer une réflexion sur la mise en œuvre :

1. de la multimodalité alternative sur des axes pertinents,
2. de titres combinés liés au tourisme,
3. de titres combinés liés à des événements sportifs, culturels,
4. de titres combinés urbain/interurbain.

Nous proposons par ailleurs de tendre vers une simplification des usages indépendamment des niveaux de tarification.

Dans le cadre de la gestion du « back office », nous proposons enfin d’engager une réflexion sur :

1. la gestion des flux financiers générés,
2. la répartition financière des recettes,
3. l’hypothèse d’une chambre de compensation.

IV – La billettique

Les Autorités Organisatrices de Transport de la région Provence-Alpes-Côte d’Azur considèrent que la billettique, technologie récente, constitue un outil de simplification de l’utilisation des transports collectifs :

1. en offrant à l’usager un support de titre unique pour ses déplacements,
2. en favorisant le développement de l’intermodalité entre les réseaux urbains, interurbains et ferroviaire,
3. en facilitant la mise en œuvre d’une harmonisation tarifaire sur le territoire.

Ce faisant, les parties signataires s’engagent à promouvoir auprès de leurs Autorités Organisatrices le principe d’interopérabilité des systèmes billettiques.

V – Les lieux d’échanges et de correspondances

La séparation entre le lieu de travail et le lieu de résidence a provoqué une expansion tentaculaire du besoin de se déplacer. Dans le même temps, l’essaimage des zones résidentielles a compliqué la mise en œuvre de moyens de transport public susceptibles de répondre seuls à la demande de déplacement.

Ce faisant, les habitudes de déplacement des voyageurs ont considérablement évolué. Pour se déplacer, les voyageurs n’hésitent plus à mobiliser plusieurs modes :

Marche à pieds,
Vélo,
Voiture,
Bus,
Métro,
Train,
Tramway,
Autocar,
Navette maritime,
Et avion.

Le comportement et les habitudes de déplacement des voyageurs posent la question des lieux d'échanges et de correspondance dont la vocation première est, selon nous, de rendre facile et confortable les échanges entre modes. Par lieux d'échanges et de correspondance, nous entendons plus particulièrement les gares routières et ferroviaires, les parcs relais et les pôles d'échanges multimodaux.

Les entreprises de transport public de la Région Provence Alpes Côte d'Azur s'engagent ainsi à :

1. Optimiser les lieux d'échanges et de correspondances en mettant l'accent sur :
 - la signalétique,
 - l'information des voyageurs,
 - le dialogue entre les gestionnaires ou exploitants de site.
2. Accompagner et soutenir nos Autorités Organisatrices dans la définition et l'organisation des futurs lieux d'échanges et de correspondances en attirant l'attention des collectivités sur :
 - les connexions physiques entre les modes (modes de transport public, véhicules particuliers, et modes doux),
 - les services aux voyageurs en favorisant notamment les guichets uniques (information et vente de titres),
 - la gestion et l'exploitation du site,
 - l'évolution des sites.

VI – Pour une approche intermodale du tourisme

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur est marquée par un attrait touristique important et devient la région la plus fréquentée de France.

Nous avons conscience de la nécessité d'offrir aux touristes un niveau de service à la hauteur de leurs attentes.

Ce faisant, les entreprises de transport public s'engagent dans le cadre de leur coopération à favoriser, faciliter et améliorer l'accueil et le transport de la clientèle touristique en mettant l'accent sur :

1. la promotion, avec les Autorités Organisatrices, de la vocation touristique des lignes,
2. le développement de produits touristiques communs qui visent notamment le tourisme de court séjour,
3. la mise à disposition des supports d'information tous modes aux offices de tourisme, aux syndicats d'initiative, aux comités départementaux et aux comités régionaux de tourisme ainsi qu'à tous les acteurs régionaux du tourisme.

En ce qui concerne la clientèle étrangère, les opérateurs s'engagent à améliorer l'information multilingue.

Les signataires :

UTP Président Mr Michel CORNIL	FNTV PACA Président Mr Jean-Pierre BREMOND
SNCF Directeur Régional Mr Joseph MOULIN	Veolia Transport Directeur Régional Mr Gérard COUTURIER
Keolis Méditerranée Directeur Délégué Mr Frédéric RABIER	Transdev Sud Directeur Société Régionale Mr Claude BAYLE
RTM	RDT13

Directeur Général Mr Marc GIRARDOT	Directeur Général Mr Pierre REBOUD
--	--